# rent a car

TÜM OTO KİRALAMA KURULUŞLARI DERNEĞİ YAYIN ORGANI

SAYI: 57 TEMMUZ 2011

TOKKDER Yönetim Kurulu Başkanı

## ÖNDER ERDEM:

### "TOKKDER 2011 YILINDA ÇOK DAHA GÜÇLÜ İLERLİYOR"

Central Rent A Car Genel Müdürü

## NORA KARAKAŞ PAŞALI:

### "PAZAR LİDERLİĞİNE OYNUYORUZ"

Hyundai Satış Müdürü

## ERAY GAZİOĞULLARI:

Hyundai Filo Satış Müdürü

## SEÇKİN ÇORAK:

### "YENİ ARAÇLARIMIZLA KİRALAMA SEKTÖRÜNDE DAHA DA GÜÇLENECEĞİZ"

Arkas Otomotiv Filo ve Operasyonel Kiralama Müdürü

## OGÜN BÜKÜLMEYEN:

### "HERKESİN ÜZERİNE GÖRE TAKIM ELBİSE DİKİYORUZ"

ŞİRKETLERİN HALKA ARZI, BAŞDENETÇİ METİN ETKİN • ŞİRKETLERİN İŞE ALIM SÜRECİNDE YAPTIKLARI 10 HATA TIM BRIGHT / HALE BEYHAN • ÇAĞIN DİNAMİKLERİNİ YAKALAYAN DİSİPLİN, DR. A. ENGİN ERGÜDEN • OPERASYONEL LEASING HAKKINDA BANKACI EFSANELERİ, İLKAY ERSOY

DERİNDERE FİLO KİRALAMA

*"DRD Derindere'ye 7/24 ulaşabiliyoruz. Hizmetin en kalitelisini en iyi fiyata alıyoruz."*

Gönül Mürteza
İKBAL GIDA
İK ve İdari İşler Müdürü

www.drd.com.tr

0212 41 41 373
41 41 DRD

**Türkiye'nin %100 yerli sermayeli en büyük filo kiralama şirketi DRD Derindere Filo Kiralama'nın vizyonunu paylaşmak, mükemmel hizmeti ve harika fiyatları hakkında bilgi almak için lütfen arayın.**

erikmarka

*İsteğe bağlı olarak devreye alınan sistem 30 km/s hız altında seyrederken çarpışma riskini azaltır. Sistemin işleyişiyle ilgili detaylı bilgi için www.ford.com.tr/focus. Sistem, otomobil dışındaki nesnelere (yaya, hayvan, motosiklet, kamyon vb) tepki vermez. Sistemin, araç, yol ve hava koşullarından etkilenebileceği ve algılayıcılarının engellenmesine yol açabilecek, kar, buzlanma, çamur gibi durumlarda tepki vermeyebileceği unutulmamalıdır. Aktif Şehir İçi Güvenlik Sistemi, sürücünün aracı trafik kurallarına uygun bir şekilde dikkat ve özenle kullanma ve önündeki araç ile güvenli bir mesafe bırakma sorumluluğunu hafifletmez. Aracın ve sistemin güvenli bir şekilde kullanılması her zaman araç sürücüsünün sorumluluğundadır. Sistem çalışma koşulları için lütfen Araç Kullanıcı El Kitabı'nı inceleyiniz.

YENİ FORD **FOCUS.** Otomobilden fazlasını isteyenlere.

Akıllı telefonunuza Microsoft Tag Reader yükleyerek yandaki QR kod ile mobil sitemizi ziyaret edebilirsiniz. Ayrıca iTunes Store'dan "Yeni Ford Focus" uygulamasını iPhone veya iPad'inize indirerek akıllı teknolojiler ile tanışabilirsiniz.

yenifordfocus.com
facebook.com/FordTurkiye

Ford
Feel the difference

Koç

## Değerli üyelerimiz;

Rent A Car Dergimizin bu sayısında TOKKDER'in Leaseurope üyeliği ile ilgili Avrupa'da otomotiv sektörünün önemli medya kuruluşlarında yayımlanan basın bültenini ve Sayın Önder Erdem'in değerlendirmelerini yayımlıyoruz.

TOKKDER Etik Kuralları'nı ve TOKKDER'in 2011 Stratejik Planı'na ilişkin değerlendirmelerimizi bu sayımızda bulabilirsiniz.
Haziran ayında TEB Arval sponsorluğunda düzenlenen CVO Filo Barometre Konferansı'na katıldık. Sektörün geleceğine ilişkin önemli tahmin ve yorumların yer aldığı bu global çalışmanın Türkiye ayağı, TEB Arval Genel Müdürü Sn. Luc Soriau'nun ev sahipliği ile otomotiv sektörünün önemli isimlerini ağırladı.

Dergimizin bu sayısında yazıları ile bizi aydınlatan Akıncı Hukuk Bürosu'na, Baker Tilly Güreli'den, Baş Denetçi Sn. Metin Etkin'e, Erler Denetim ve Yeditepe Üniversitesi'nden Dr. Engin Ergüden'e ve Oneworld Consulting'den Sn. Tim Bright ve Sn. Hale Beyhan'a teşekkür ederiz.

Executive search olarak tabir edilen üst düzey düzey yönetici alımlarında ülkemizde önemli kuruluşlara hizmet veren Oneworld Consulting'in yöneticisi olan Tim Bright, uzun yıllar Çin, ABD ve Türkiye'de global İK firmalarında üst düzey yönetici olarak çalışmış ve ülkemizde İK danışmanlığı ve coaching konularında önemli bir isim haline gelmiştir.

Derindere Filo Kiralamanın Genel Müdürü Sn. İlkay Ersoy ile bankacıların sektöre dair bazı önyargıları ile ilgili sohbet ettik. İki eski bankacı olarak bu önyargıların dağıtılması için sektörün daha iyi tanıtılması gerektiğini düşünüyoruz.

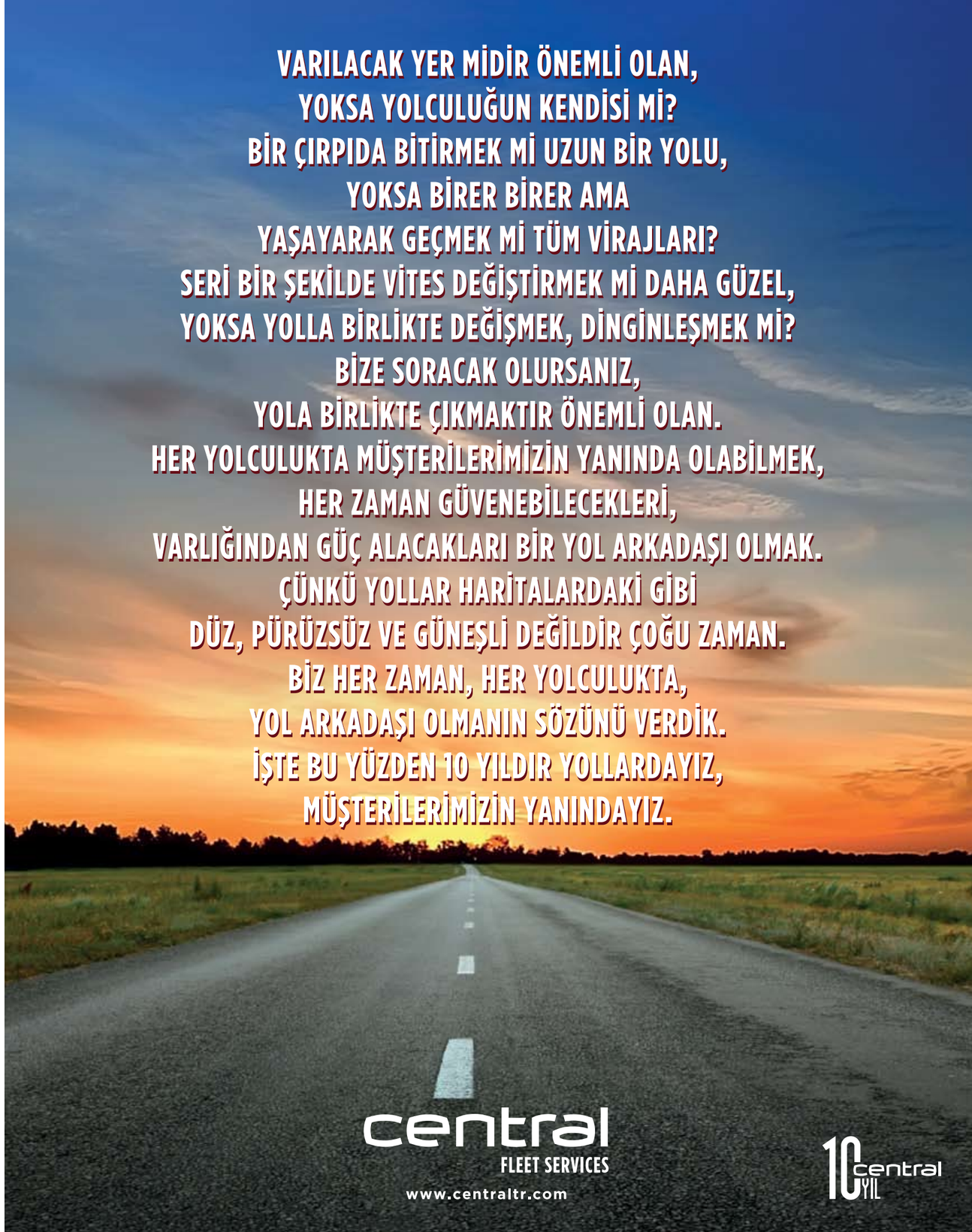
TOKKDER bünyesinde sektörün önde gelen firmalarının bir araya geldiği finans müdürleri toplantısında ortaya çıkan çalışmayı Eylül ayında bankalarla beraber planladığımız toplantıda sunacağız.

Haziran ayındaki önemli başka bir faaliyet de TEİD'in (Etik ve İtibar Derneği) düzenlediği ve TEİD Koordinatörü Sn. Tayfun Zaman'ın davetiyle katıldığımız "Rekabet Kurallarına Uyum ve Yöneticiler Sorumluluğu" semineriydi. Rekabet Hukuku konusunda son derece deneyimli olan ACTECON Danışmanlık şirketi tarafından yürütülen bu seminerde Sn. Fevzi Toksoy, Sn. Şahin Ardıyok ve Sn. Ali Ilıcak konuşmacı olarak yer aldı. Otomotiv sektörü başta olmak üzere katılımcılara önemli tecrübeler aktarıldı. Bu seminerde edindiğimiz bilgileri siz üyelerimizle paylaşmak için ACTECON ile iki önemli organizasyon planladık.

*İyi çalışmalar dileriz.*

***Selçuk Güven***
***TOKKDER Genel Koordinatörü***





rentacar

TOKKDER
TÜM OTO KİRALAMA KURULUŞLARI DERNEĞİ

**Sahibi**
Tüm Oto Kiralama Kuruluşları Derneği adına
Önder ERDEM

**Genel Koordinatör (Sorumlu)**
Nora KARAKAŞ PAŞALI

**Yayın Kurulu**
Önder ERDEM
Murat AKANLAR
İnan EKİCİ
Gürkan GENÇLER
Nur HİDAYETOĞLU
Oğuz PETORAK
Aytekinhan YILDIRICI
İlhan YILMAZ

**Yayın Hazırlık**

ortak iletişim

**Yayın Koordinatörü**
Suat NAZAROĞLU

**Reklam Grup Başkanı**
Nur ALTI
nalti@ortakiletisim.com

**Reklam Rezervasyon**
Tel: 0 (212) 211 57 90
Faks: 0 (212) 211 59 51
info@ortakiletisim.com

**Ortak İletişim Tanıtım Paz. Ltd. Şti.**
Öğretmen Haşim Çeken Cad.
Ceceli İş Merkezi No: 15 Kat: 3
Fulya - Şişli / İstanbul
Tel: 0212 211 57 90
Faks: 0212 211 59 51
www.ortakiletisim.com
info@ortakiletisim.com

**Baskı**
Biltur Basım Yayın ve Hizmet A.Ş.
Dudullu Organize Sanayi Bölgesi 1. Cad. No: 16
Esenkent - Ümraniye / İstanbul
Tel: 444 44 03

**Yayın Türü**
Ulusal Süreli Yayın. İki ayda bir yayımlanır.

Sayı:57 Temmuz 2011

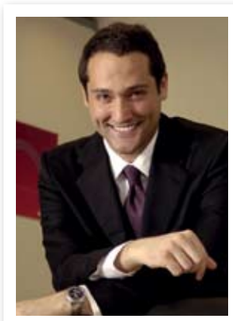
Tüm Oto Kiralama Kuruluşları Derneği
Barbaros Bulvarı Bahar Sok. Baras Han
No: 4 D: 16 Balmumcu - Beşiktaş / İstanbul
Tel: 0 (212) 266 51 73 Faks: 0 (212) 266 42 05
**www.tokkder.org - info@tokkder.org**
Rent A Car Dergisi T.C. yasalarına uygun olarak yayımlanmaktadır.
Fotoğraf ve bilgilerin kullanım hakkı Rent A Car Dergisi'ne aittir,
izinsiz kaynak gösterilerek dahi alıntı yapılamaz.

# içindekiler

TEMMUZ 2011 — 57.SAYI

**20** **HUKUK**
TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN VE BORÇLAR KANUNU IŞIĞINDA MENKUL KİRALAMA İŞLEMİ
AKINCI HUKUK BÜROSU

**22** **İNSAN KAYNAKLARI**
ŞİRKETLERİN İŞE ALIM SÜRECİNDE YAPTIKLARI 10 HATA
TIM BRIGHT / HALE BEYHAN



**24** **SÖYLEŞİ**
ÖNDER ERDEM
"TOKKDER 2011 YILINDA ÇOK DAHA GÜÇLÜ İLERLİYOR"

**26** **SÖYLEŞİ**
ERAY GAZİOĞULLARI / SEÇKİN ÇORAK:
"YENİ ARAÇLARIMIZLA KİRALAMA SEKTÖRÜNDE DAHA DA GÜÇLENECEĞİZ"

# içindekiler

TEMMUZ 2011 57. SAYI


**36** **SÖYLEŞİ**
NORA KARAKAŞ PAŞALI:
"KISA DÖNEM KİRALAMAYA YATIRIM YAPAN İLK YERLİ FİRMAYIZ, ÇÜNKÜ PAZAR LİDERLİĞİNE OYNUYORUZ"

**42** **SÖYLEŞİ**
OGÜN BÜKÜLMEYEN:
"HERKESİN ÜZERİNE GÖRE TAKIM ELBİSE DİKİYORUZ"

**52** **İÇ DENETİM**
ÇAĞIN DİNAMİKLERİNİ YAKALAYAN DİSİPLİN
DR. A. ENGİN ERGÜDEN

**48** **MAKALE**
ŞİRKETLERİN HALKA ARZI
BAŞDENETÇİ METİN ETKİN

**58** **LEASING**
OPERASYONEL LEASING HAKKINDA BANKACI EFSANELERİ
İLKAY ERSOY

**54** **ETİK DEĞERLER**
TOKKDER
ETİK KURALLARI

SAĞLAM ARAÇLAR İÇİN SAĞLAM LASTİKLER.

**Şehrin sessiz kahramanı.**
Competus, 4x4 ve SUV tipi araçların şehirdeki tercihi. Kuru zeminde maksimum performans sağlarken, mükemmel yol tutuşuyla sessiz sürüş konforu sunuyor.

**Dünyanın en iyi otomobilleri için.**
Impetus Revo, mükemmel yol tutuşu ve kısa fren mesafesiyle her türlü yol koşulunda sürücünün kendini daima güvende hissedebilmesi için tasarlandı.

**Her zeminin lastiği.**
Atracta, her türlü zeminde ve farklı hava koşulunda mükemmel performans sağlar. Özel yanak tasarımı sayesinde sağlamlıktan asla taviz vermez.

www.lassa.com.tr

LASSA

## AUDI'NİN YENİ HİBRİT KONSEPTİ A3 E-TRON

Audi'nin, geleceğin hibrit teknolojilerini geliştirmek için başlattığı e-tron araştırmalarının son örneği, A3 e-tron Concept tanıtıldı. Audi'nin tanıdık ve belli başlı tasarım noktaları korunarak baştan aşağı yeniden tasarlanan sedan araç, benzinli ve elektrikli iki motor barındırıyor.

Audi A3 sedan konsepti üzerine tasarlanan ve 4,44 m uzunluğu, 1,84 genişliğine rağmen 1,39 m yüksekliği ile dinamik bir tasarım hattına sahip olan Audi e-tron Concept, 4 silindirli, turbo şarjlı 1.4 TFSI motoru ile 211 BG'lik bir güç üretiyor. Aracın arka koltuklarının altına yerleştirilen lityum-iyon pillerin çalıştırdığı elektrik motoru da 27 BG'lik bir güç ortaya koyuyor. Konsept Audi, toplam 238 beygir gücüyle, 0'dan 100 kilometreye 6,8 saniyede ulaşıyor. 7 ileri Stronic şanzımanı, gücü dört tekerleğe de iletiyor.

LED farları ve ön ızgarası ile bir sanat eserine benzeyen konsept araç, Audi'nin alüminyum teknolojisi ile ultra hafif, sadece 1720 kilogram ağırlığında. Start-Stop sistemin de bulunduğu Audi e-tron Concept, pilleri hareket halindeyken tekerleklerin ürettiği kinetik enerji ile şarj ediyor. Ayrıca araç, ev prizlerinden de direkt olarak şarj edilebiliyor. Konsept Audi, sadece elektrikli motoruyla 54 kilometre yol yapabiliyor.

LASSA

## VW AMAROK DOĞADA GÜÇ ŞEHİRDE PRESTİJ GÖSTERGESİ

Volkswagen'in pick up modeli Amarok, Türkiye'de satışa sunuldu. Türkiye'de çift turbo şarjlı 163 PS 2.0 BiTDI motoru ve 4x2 ile 4x4 seçenekleriyle pazara sunulan Volkswagen Amarok Türkiye'deki doğa severlerle buluşuyor. Amarok, Trendline ve Highline olmak üzere iki farklı donanım seçeneği ile Türkiye pazarına sunuluyor. Volkswagen Amarok, çift turbo özellikli 163 PS 2.0 BiTDI motoru sayesinde her yol şartında yüksek performans sağlıyor. 163 PS güç üreten motor, çift turbo özelliği sayesinde en dik rampalarda bile yüksek performans ve çekiş sağlıyor.

Volkswagen Amarok 5. viteste maksimum hıza ulaşırken, 6. viteste yakıt tüketimini düşürüyor. Bu sayede sınıfının en düşük yakıt tüketimine sahip olan Volkswagen Amarok'un 4x4 seçeneği 100 kilometrede sadece 7,8 litre yakıt harcıyor.

BÖYLE KALİTELİ BÜYÜME YOK YOK!
Hizmet kalitemizi düşürmeden 2011'de en hızlı büyüyen biz olduk.
ÇELİKMOTOR FİLO KİRALAMA
Çelik Motor Filo Kiralama olarak 2011'in ilk 3 ayında geçen yıla oranla %30 büyüme gösterdik. Anadolu Grubu'nun verdiği güç ve güvenle bu yolda ilerlemeye devam ediyoruz. Şirketlere özel çözümler sunarak, onlara hızlı ve kaliteli hizmet veriyoruz. Başarı kendiliğinden geliyor.
Audi CITROËN FIAT Ford GEELY HONDA HYUNDAI KIA LAND ROVER RANGE ROVER PEUGEOT TOYOTA
ANADOLU GRUBU
44 44 263 www.celikmotorfilo.com

## OTOMATİK
# MITSUBISHI LANCER
## 1.6 TÜRKİYE'DE

Mitsubishi Motors'un kompakt sınıfında yer alan efsanevi modeli Lancer Sports Sedan'ın 1.6 litre motorlu versiyonunda Temmuz ayından itibaren otomatik şanzıman seçeneği de sunulmaya başlanıyor. Invite adı verilen donanım paketiyle kombine edilecek olan otomatik şanzımanlı ve 1.6 litre motorlu Mitsubishi Lancer Sports Sedan'da 7 hava yastığı, viraj ve kaygan zeminlerde yol tutuşu artıran ASTC Sistemi (Aktif Denge ve Çekiş Kontrol Sistemi), yağmur sensörü, far sensörü, ön/arka sis farları, 16 inç alaşımlı jantlar, direksiyondan kumandalı müzik sistemi, soğutuculu torpido gibi özellikler standart olarak yer alıyor.

Mitsubishi'nin ülkemizdeki temsilcisi Temsa Global tarafından Temmuz ayı itibariyle ilk müşterilerine temsil edilmeye başlanacak olan Mitsubishi Lancer Sports Sedan'ın yeni otomatik versiyonu, sadece 1.6 litrelik 117 HP güç üreten benzinli motor seçeneğiyle kombine edilecek.

## AVIS'İN LÜKS SEGMENTTEKİ TERCİHİ:
# Mercedes-Benz C Serisi

Mercedes-Benz Türk ile AVIS arasında 2008 yılında başlayan işbirliği, yeni projeler ile hızla gelişmeye devam ediyor. Araç parkında lüks arazi modellerinden konforlu sedan modellere kadar 250 adet civarında Mercedes-Benz otomobil bulunduran ve lüks segmentini çeşitlendirmek isteyen AVIS, C Serisi'ndeki araçlarını yenilemenin yanı sıra, E ve GLK Serisi araçları da filosuna ekleyerek Mercedes-Benz Koluman Motorlu Araçlar'dan toplam 375 adet yeni araç alacak. AVIS, bu sayede lüks araç kategorisindeki liderliğini daha da güçlendirecek.

AVIS'e satılan bu araçların 6,12 ve 24 aylık operasyon sürelerinden sonra geri alım taahhütleri ve 2. elde satış sorumluluğu Mercedes-Benz Türk A.Ş. Ana Bayi Koluman A.Ş. tarafından üstlenildi. Böylece filo kiralama şirketlerinin en büyük tereddüdü olan 2. el alım bedeli konusu da bu projede baştan belirlenerek açıklığa kavuşmuş oldu.

Konuya ilişkin düzenlenen basın toplantısında Mercedes-Benz Türk A.Ş. Pazarlama ve Satış Direktörü Süer Sülün ve AVIS Türkiye Genel Müdürü Görgün Özdemir, Mercedes-Benz Türk A.Ş. ve AVIS arasında güçlendirilen işbirliği ile ilgili görüşlerini ifade ettiler.

1993 Yılında kurulduğumuzda otomotive farklı bir bakış, yeni bir hizmet anlayışı getirmeyi hayal etmiştik. Müşterilerimizi dünyanın en mutlu otomobil kullanıcıları yapmaktı hedefimiz. Müşteri Memnuniyeti ödüllerinin oscarı olan Ichiban **Müşteri Memnuniyeti Ödülü'nü* 3 yıl üst üste aldık**. Bize bu başarıyı kazandıran tüm müşterilerimize, iş ortaklarımıza ve çalışanlarımıza teşekkür ediyoruz. **İlk günkü hayallerimizin peşinde şimdi daha emin adımlarla koşuyoruz...**

**TOYOTA PLAZA SONKAR**

Londra Asfaltı Sanayi Cad. No:50 Çobançeşme - Yenibosna İstanbul
Tel: (0212) 652 50 00
**www.sonkar.com.tr**

Today
Tomorrow
Toyota

# CVO Konferansı'nın İkincisi Düzenlendi

**TEB Arval'in desteğiyle, Türkiye'de filo yönetimi konusunda bu yıl ikincisi hazırlanan CVO Filo Barometre 2011 Araştırma Raporu'nun sonuçları açıklandı. Rapor sonuçlarını açıklamak için düzenlenen konferansa otomotiv sektörünün önde gelen yöneticileri, kiralama firmalarının temsilcileri katıldı. TOKKDER Yönetim Kurulu Başkanı Önder Erdem de konferansa katılanlar arasındaydı.**

Bu yıl açıklanan CVO Filo Barometre Raporu'na göre, Türkiye'de filo araç kiralama sektörü, birçok ülkeyi geride bırakarak 1.8 milyon adetlik bir filo büyüklüğüne ulaştı. Böylece toplam 9.9 milyon adet araç bulunan pazarda, şirket filolarının payı yüzde 18.4'e ulaştı.

Şirketlerin filo araç kiralama ve yönetimine verdiği önemin artmasına paralel olarak Türkiye'de söz konusu sektörün Avrupa'nın üzerinde bir büyüme kaydetmesi bekleniyor. Araştırmaya katılan Avrupa'daki filo yöneticilerinin %15'i, Türk yöneticilerin ise % 56'sı sektörün önümüzdeki 3 yılda daha da büyüyeceğini öngörüyor.

Türkiye'de şirketler yakıtta cimri araç tercih ediyor

Geçen yıl araştırmada filo seçiminde "en çevreci ülke" olarak yer alan Türkiye'de bu yıl da teknik donanım, maliyet ve çeşit azlığı gibi kısıtlara rağmen filolara yeşil araç dahil etme eğilimi diğer ülkelere oranla daha yüksek olduğu görülüyor. Türkiye'de özellikle büyük ölçekli şirketlerin filo seçiminde, otomobilin çevreci ve yakıt tasarrufu özellikleri önemli rol oynuyor.

TEB Arval sponsorluğunda bu yıl ikincisi düzenlenen konferansta diğer yandan TEB Arval Genel Müdürü Luc Soriau, operasyonel kiralama sektörü, TEB Arval'ın faaliyetleri, hedefleri, Türkiye'deki müşteri tercihleri hakkında sorulan sorulara cevap verdi. Soriau'ya yöneltilen soruları ve Soriau'nun verdiği cevaplara aşağıda yer veriyoruz.

**Filo kiralama pazarı geçen yılı nasıl kapattı? Bu yılki seyir ne durumda?**

2010 yılı sonu itibariyle ülkemizde binek ve ticari araç birlikte düşünüldüğünde 1.8 milyon şirket aracı olduğu tahmin edilmektedir. Bu toplamının içerisinde operasyonel kiralamanın payı yine aynı yıl rakamlarıyla 125 bin araçtır. Bu rakam toplam filo satışlarının yaklaşık % 7'sini temsil etmektedir. Son 9 yıldır operasyonel kiralama sektörü büyümektedir. TEB Arval olarak biz önümüzdeki 5 yıl içinde sektörün ortalama % 12 civarında büyüyeceğini tahmin ediyoruz.

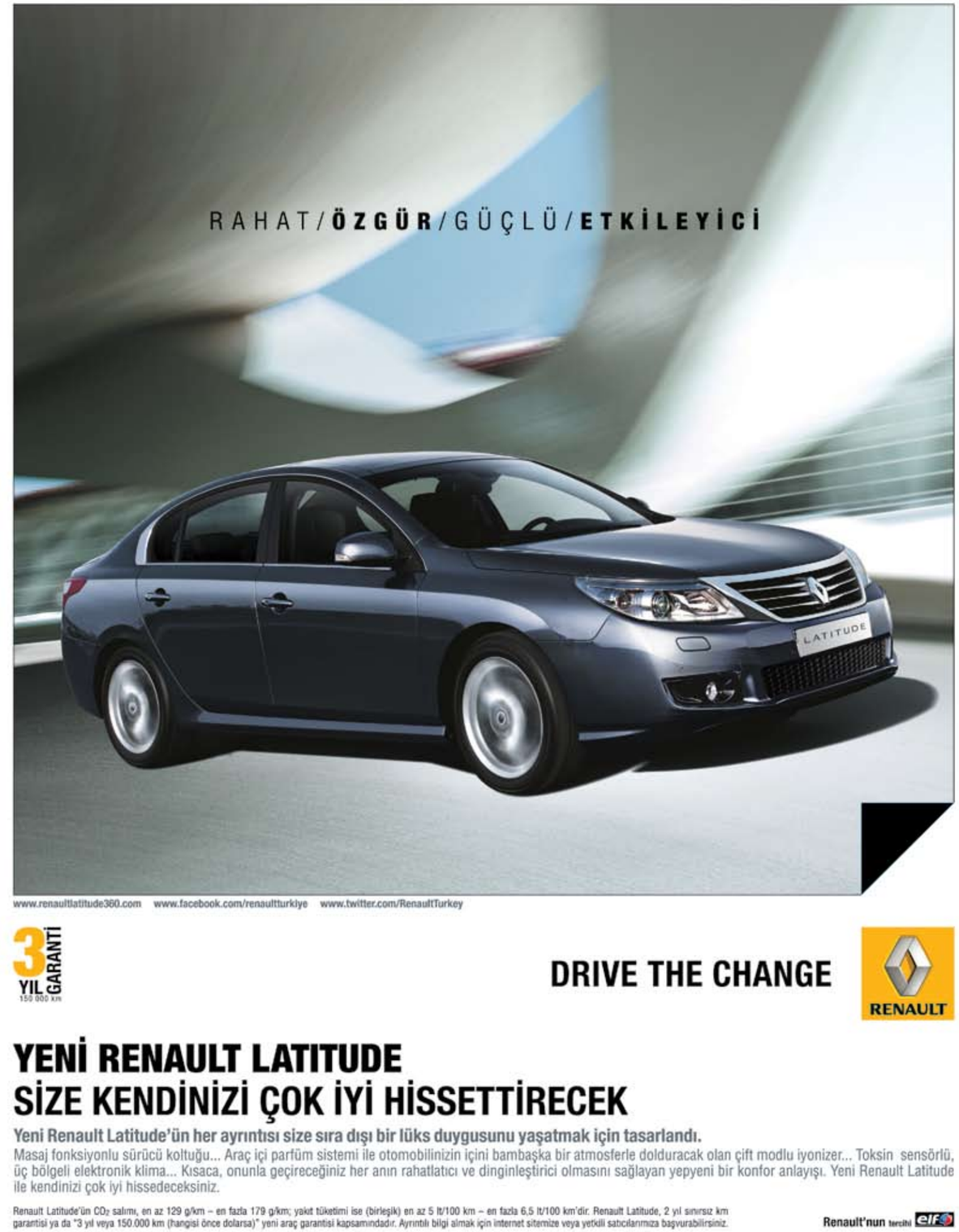
**TEB Arval'in ulaştığı kiralama ve filo hacmi nedir? Yeni planlar ve alternatifler var mı? Hedefler neler?**

Toplam 5.500 adet araca ve % 4.5 pazar payına sahibiz ve önümüzdeki 5 yıl içerisinde % 8'lik bir pazar payı elde etmeyi planlıyoruz. TEB Arval'in Türkiye pazarındaki hedefleri oldukça iddialı hedefler ve bunu gerçekleştirmek için elimizden geleni yapıyoruz. Bununla birlikte bizim önceliğimiz en iyi hizmeti vererek müşteri memnuniyetini gerçekleştirmektir, pazar payı bunun sonucunda ödül olarak gelecektir.

**Müşteri tercihleri hangi segmentte ve hizmetlerde yoğunlaşıyor?**

Pazarın geneli bu işin uluslararası normlarını yakalamaya çalışıyor; kullanım kilometresine göre teklifler veriliyor, artık TCO (Toplam Kullanım Maliyeti), CO2 (Karbon salım oranları) ve raporlamalara daha çok önem veriliyor. Son döneme kadar sadece kira fiyatına dayalı seçimler yapılırken artık başka maliyetler de dikkate alınıyor. Biz TEB Arval olarak fiyatın aslında toplam maliyeti oluşturan parametrelerden bir tanesi olduğunu vurguluyoruz. Müşterimize özel, doğru "Şirket Araç Politikaları" oluşturarak yine müşterimize özel doğru araç modellerini tespit ediyoruz.





# TOKKDER'in Leaseurope Üyeliği

## Leaseurope Welcomes the Turkish Short and Long Term Automotive Rental Association TOKKDER as New Member

Leaseurope, Avrupa'da 33 ülkeden leasing, kısa dönem kiralama ve operasyonel kiralama konularında faaliyet gösteren kuruluşların toplandığı 45 derneğin üye olduğu bir federasyondur. Avrupa çapında sektörün geliştirilmesi, sorunlarının değerlendirilmesi ve bu sorunlarla ilgili lobi faaliyetlerinin organize edilmesinin yanında, istatistikler, üyeler arası bilgi ve tecrübe paylaşımı gibi konularda önemli bir platform oluşturmaktadır.

Araç güvenliği, dolandırıcılık, kara para aklanmasının engellenmesi, leasing muhasebesi, vergilendirme, ticari araç kiralaması, çevre dostu teknolojilerin kullanılması, filo yönetimi gibi konularda Leaseurope'un düzenli konferansları ve uluslararası çalışma grupları bulunmaktadır.

TOKKDER'in Leaseurope üyeliği, Avrupa ile entegrasyon sürecinde olan Türkiye'de gerek kısa dönem gerekse operasyonel kiralama sektörlerine önemli kazanımlar sağlayacaktır. Gelişmekte olan Türkiye pazarının sağlıklı büyümesinde, en iyi uygulamaların ülkemize adapte edilmesinde bu üyeliğin yararları görülecektir. Avrupa Birliği içerisinde leasing ve araç kiralamasıyla ilgili düzenlemelerde Leaseurope önemli bir rol oynamaktadır. Türkiye'de benzer düzenlemeler oluşturulurken de AB uygulamalarına bakılmaktadır. Bu açıdan bakıldığında da sektör adına önemli bir kazançtır.

AB Ülkeleri'nde gerek kamu gerekse de özel sektörde operasyonel kiralama AB mevzuatı tarafından özellikle ticari araçlar için teşvik edilen bir finansman ve sahiplik yöntemi olup Leaseurope'un bu konu ile ilgili çeşitli çalışmaları bulunmaktadır. TOKKDER vasıtası ile de benzer uygulamalar ile gerek kamu sektörünün gerekse de özel sektörün verimliliğinin artması TOKKDER'in öncelikleri arasındadır.

Önder Erdem
TOKKDER Yönetim Kurulu Başkanı

Leaseurope, the trade body representing leasing and automotive rental at European level, is pleased to welcome the Turkish Short and Long Term Automotive Rental Association, TOKKDER, as its newest member. With its membership, TOKKDER becomes the Federation's 45th member association, and further increases Leaseurope's representation in South Eastern Europe.

Jukka Salonen, Leaseurope's Chairman declared that "the coming on board of TOKKDER will reinforce the representative voice of Leaseurope, and in particular that of the automotive leasing and rental sectors. This comes at a critical time as Europe is currently developing a competitive transport system that aims at increasing mobility and removing major barriers in key areas. TOKKDER's joining will support Leaseurope's efforts to highlight the flexible point-to-point travel solution that the vehicle rental industry can provide, which fits perfectly within a multi-modal transport environment."

"We are very pleased to be joining Leaseurope. We look forward to actively participating within Leaseurope's committees. Among issues that are key to us, we hope to push for a full liberalization of truck rental in Turkey and across Europe", declared Önder Erdem, TOKKDER's Chairman. "With our membership, we are also keen to share expertise in the automotive sector in fields such as security, fraud and theft, fleet management", added Selçuk Güven, TOKKDER's Secretary General.

"We need to ensure that European regulations are coherent, not unduly complex and conducive to the establishment of a single European transport area in which the positive role played by the vehicle rental industry is duly recognized. By developing joint industry positions, encouraging close cooperation, and sharing expertise within Leaseurope's membership, we are able to effectively represent the industry vis-à-vis policy-makers. TOKKDER's joining will strengthen the Federation's ability to represent the automotive rental industry on a truly pan European scale", concluded Leaseurope's Vice Chair, Stéphane Soille.

Leaseurope
The Voice of Leasing and Automotive Rental in Europe

Takım ruhu engel tanımaz!
Başkent Görme Engelliler Spor Kulübü (BAGES) sponsoru Beyaz Filo, takım ruhunun anlamını gösteren ekibimize Dragon Boat Festivali Mogan Yarışları'nda gösterdiği başarılı performansından dolayı teşekkür eder.
Beyaz
Filo Kiralama
www.beyazfilo.com

# TOYOTA SONKAR, ICHIBAN ÖDÜLÜNÜ KUTLADI

Üç sene üst üste Toyota Ichiban Ödülü'ne layık görülen Sonkar Otomotiv personeli yakaladığı başarıyı keyifli bir geceyle kutladı. Yeşilköy'de gerçekleşen organizasyonda Sonkar personeli Türkiye'de bir ilki başarmanın mutluluğunu hep birlikte paylaştı. Diğer yandan düzenlenen bu gecede Sonkar ailesinde çalışmalarının beşinci, onuncu ve on beşinci yıllarını dolduran personele plaketleri verildi. Toyota Ichiban Müşteri Memnuniyeti Ödülü'nü kazanan Toyota Plaza Sonkar, Avrupa'da zorlayıcı kriterleri aşmayı başaran 41 bayi arasında yer aldı. Hem satış hem satış sonrası hizmetlerde müşteri memnuniyetinde gösterdiği performansla ödüle layık görülen Toyota Plaza Sonkar; Toyota Türkiye'yi bu anlamda temsil eden tek bayi olmuştur.

## Yılın En Uzun Günü Volvo S60 Partisi'yle Noktalandı

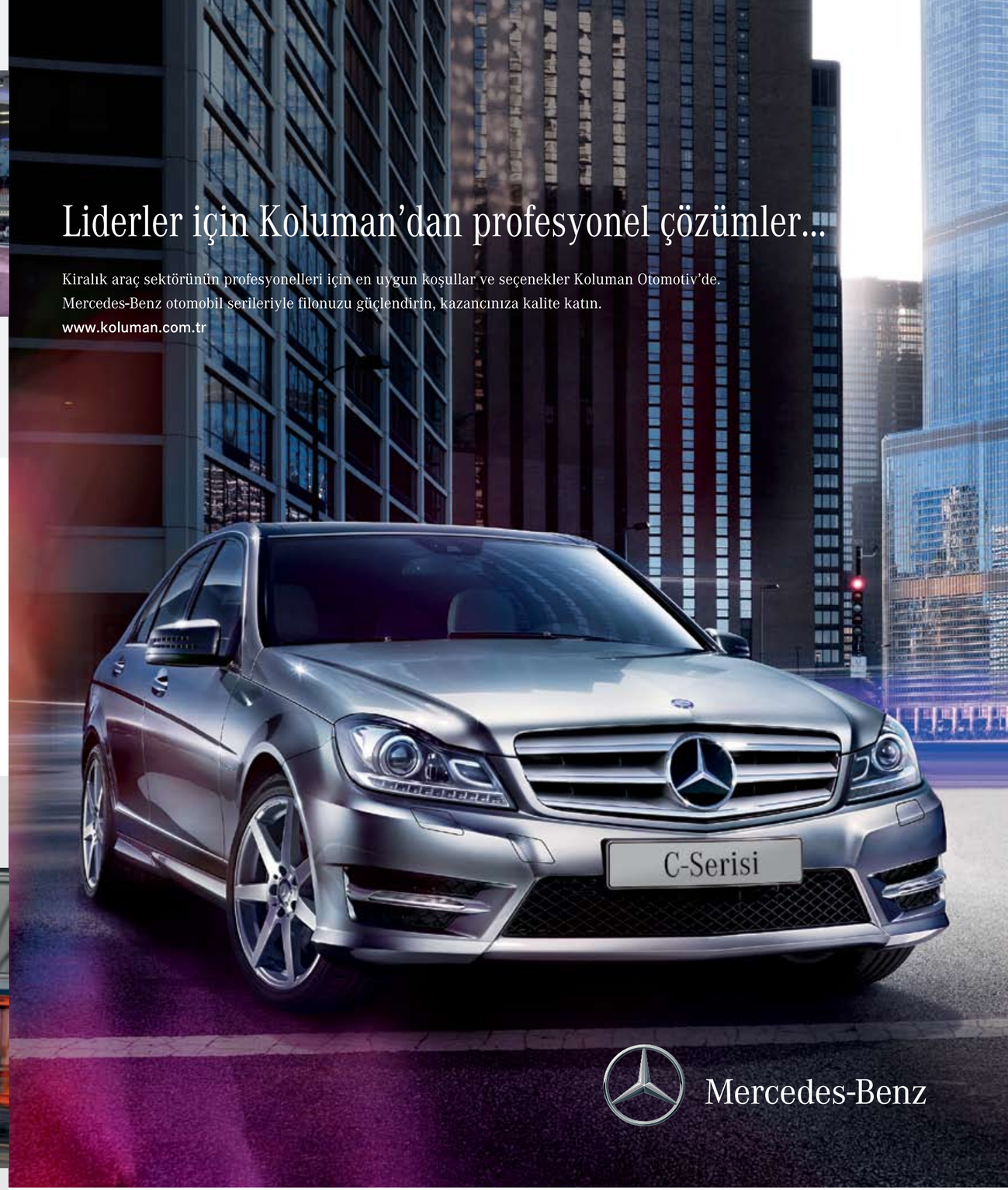
Volvo'nun şimdiye kadar ürettiği en dinamik model olarak tanımlanan Yeni S60'ın sürprizleri sona ermiyor. Yılın en uzun günü olan 21 Haziran'da düzenlenen Volvo S60 Partisi de bunu kanıtlar nitelikteydi.

Arkas Otomotiv'in Etiler Showroom'unda düzenlenen Volvo S60 partisi, seçkin konukları bir araya getirdi. Katılımcıların şıklıklarıyla göz kamaştırdığı gecede İskandinav tasarım harikası Volvo S60 da büyük beğeni kazandı.

S60 Partisi'nde iş dünyasından sanat camiasına kadar birçok ünlü isim göze çarptı. Partide Volvo Car Türkiye ve Arkas Otomotiv ailesi de tam kadro olarak yer aldı.

# FIAT'TAN ECODRIVE ATAĞI

2010 yılı sonunda da Avrupa'nın en çevreci otomobil üreticisi olma başarısına ulaşan Fiat, ecoDrive adını verdiği üstün teknolojili ekolojik sistemini Türkiye'de de hayata geçirdi. Fiat 500'den Fiat Doblo'ya, Fiat Punto Evo'dan Fiat Fiorino'ya kadar Blue&Me sisteminin sunulduğu tüm Fiat otomobil ve hafif ticari araçlarında kurulabilen ekolojik bir yazılım programı olan ecoDrive, ek bir ücret ödenmeden www.fiat.com/ecodrive adresli web sitesinden Türkçe olarak kolaylıkla temin edilebiliyor. Bununla birlikte kapsamlı web sitesinden daha ekonomik ve ekolojik hassasiyetle araç kullanma üzerine önemli ipuçlarına erişmek ve aynı zamanda ecoDrive sisteminin nasıl çalıştığı ile ilgili detaylı bilgilere ulaşmak mümkün olabiliyor.




Koluman Motorlu Araçlar Ticaret ve Sanayi A.Ş. Mercedes-Benz Türk A.Ş. Bayi
Bağdat Caddesi, No: 243/A, Göztepe, İstanbul Telefon 0216 363 00 22
Fatih Mahallesi, Yakacık Caddesi, No: 33 Sancaktepe, İstanbul Telefon 0216 311 80 50

# Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Borçlar Kanunu[1] Işığında Menkul Kiralama İşlemi

**Kira ilişkisinde malın ayıplı çıkması halinde kiracıyı koruyan Borçlar Kanunu hükümleri yanında eğer kiracı "tüketici" sıfatına haiz ise Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un koruyucu hükümleri olaya tatbik edilir.**

Mal ve hizmet pazarının son elli yıldaki akıl almaz büyümesinin doğal sonucu olarak, gerek hukuki işlemlerin türlerinde, gerekse de pazarda karşı karşıya gelen kişilerin işlemlerinde büyük bir çeşitlenme meydana gelmiştir. Basit hukuki işlemlere bakıldığında, satım yahut kiralama gibi temel kurumların, o dönemde bireylerin ihtiyaçlarını karşıladığı görülmektedir. Hâlbuki günümüz ihtiyaçları, yalnızca bu eski kurumlarla devam etmeye müsait olmadığı gibi, o dönemin basit ihtiyaçlarını ve münasebetlerini kontrol altında tutmaya yönelik hukuki düzenlemeler de aynı yetersizliği günümüz koşulları için taşımaktadırlar.

Varlığı gereği hukuki ilişkileri kontrol altında tutmak ve muhtemel uyuşmazlıkları çözüme erdirmek isteyen kanun koyucu, bahsedilen işlem ve türlerin çeşitliliğini aratmayacak sayıda düzenleme yapma yoluna gitmiştir. Çağın koşulları uyarınca, güçlü üretici karşısında nispeten güçsüz durumda bulunan tüketicinin korunması ihtiyacı, "sosyal devlet ilkesinin" doğal bir sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Önceden kiralama işlemi, sonuçları açısından bir ayrıma tabi tutulmazken, günümüzde kiralamanın amacına göre farklı hukuki düzenlemelere tabi olduğunu görmekteyiz. Sunulan hizmetlerin ve malların çok çeşitli olması ve bunlara duyulan ihtiyacın da bir bu kadar fazla olmasından dolayı, hemen herkes, çoğu zaman, ihtiyaç duyduğu şeyi satın almaktan ziyade kiralama yolunu tercih etmektedir.

Kiralama sözleşmesi Borçlar Kanunu'nda düzenlenmiştir. Buna göre; bir şeyin belli bir süre boyunca, yalnızca kullandırılması amacıyla, ücret karşılığı kiracıya devredilmesi "adi kira" ilişkisi olarak adlandırılır.2 Bu sözleşmenin kurulması için belirli bir şekilde yapılması zorunluluğu yoktur. İster sözlü olarak, ister yazılı olarak sözleşmenin meydana gelmesi mümkündür. Fakat tarafların muhtemel bir uyuşmazlık halinde iddialarını kanıtlayabilmeleri için sözleşmenin yazılı olarak yapılmasında fayda vardır.

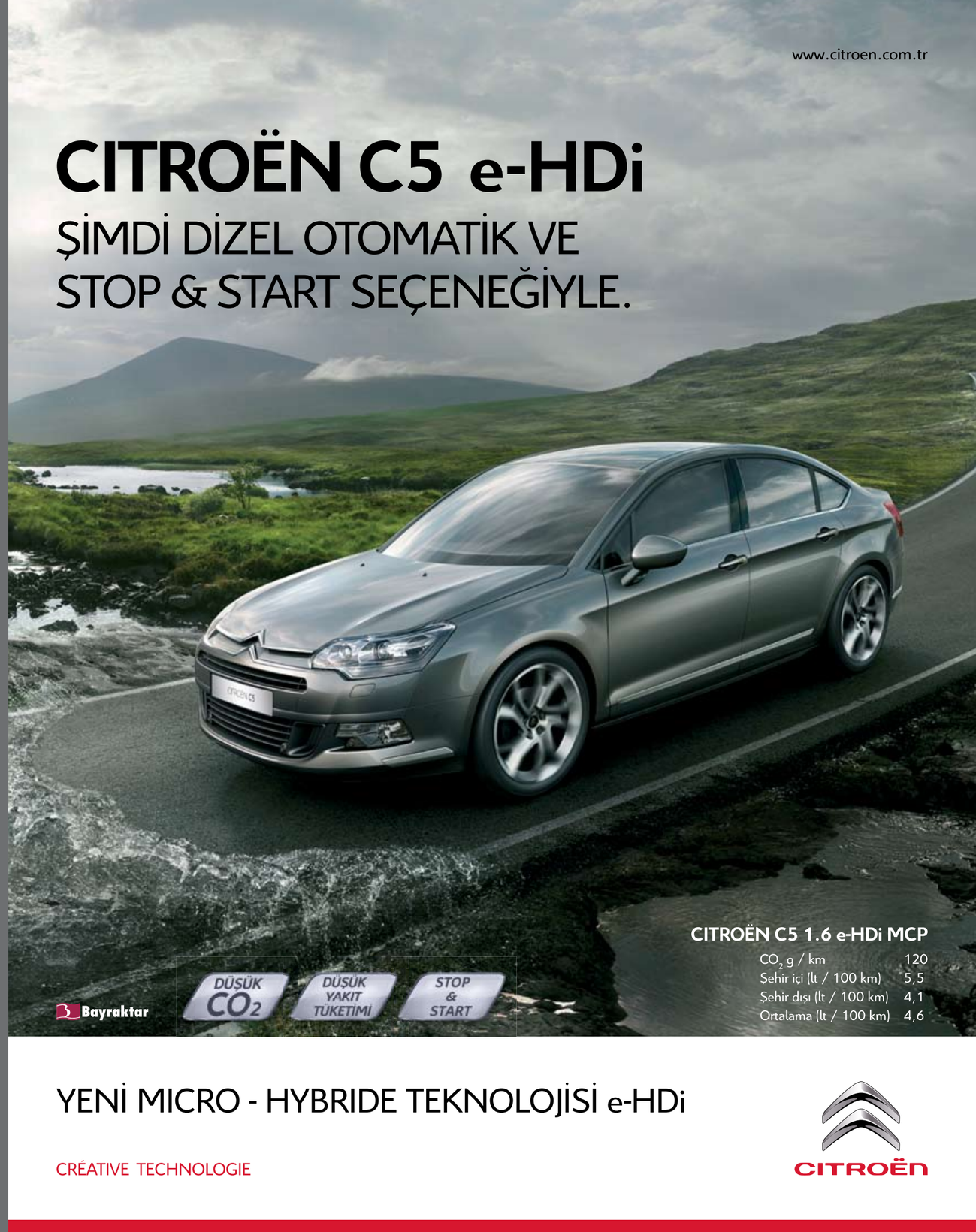
Kiralayan, kiralanan şeyi sözleşmede öngörülen kullanma amacına uygun şekilde teslim etmeli ve kira süresi boyunca bu halde tutmalıdır. Kiralanan malın belirlenen amaca uygun olmaması halinde kiralayanın sorumluluğu meydana gelecektir. Daha açık bir deyişle, kiralanan şeyde bir ayıp mevcut ise, kiracı dilerse şeyin tamirini, kiranın indirilmesini, akitten dönmeyi yahut bir kusur varsa tazminatı talep edebilecektir. Tabi bu şartların gerçekleşmesi için ayıp, sözleşme kurulduktan sonra kiracı tarafından fark edilmelidir. Zira baştan itibaren ayıbı bilen ve fakat buna göz yuman kiracının hak iddia etmesi mümkün olmayacaktır.

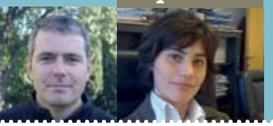
Yukarıda genel hatlarıyla açıklanan ve Borçlar Kanunu'nda düzenlenen bu ilişkiye farklı bir boyut kazandıracak olan bakış açısı ise, kira ilişkisinin Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında olup olamayacağıdır. Zira bu kanun, malda mevcut olan ayıplar ve bu ayıbın verdiği zararlardan "malın üreticisini" ve "kiralayanı" aynı anda, birlikte sorumlu tutmaktadır. O zaman kira ilişkisinde malın ayıplı çıkması halinde kiracıyı koruyan Borçlar Kanunu hükümleri yanında, eğer kiracı "tüketici" sıfatına haiz ise Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un koruyucu hükümleri olaya tatbik olunacaktır.

Tüketici; bir mal veya hizmeti ticari ve mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanır. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un getirdiği hizmet tanımının genişliği göz önüne alınacak olursa, menkul (taşınır) kiralarının da bir hizmet satışı olarak kabul edilmesi mümkündür. Bu halde bazı kiralama işlemlerinde kiracının çifte hukuki korumaya sahip olacağı açıktır. Bunun içinse gereken şey, kiracının aynı zamanda tüketici sıfatını taşımasıdır. Konuyu bir örnekle pekiştirmek gerekirse; personelinin daha iyi hizmet üretebilmesi için 30 adet otomobil kiralayan bir ticaret şirketi, tüketici sıfatına sahip olamayacağından dolayı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un koruyucu hükümlerinden faydalanamayacaktır. Hâlbuki eşiyle beraber tatile çıkmak için araç kiralama şirketinden bir otomobil kiralayan kişi, otomobilde var olan bir ayıp yüzünden meydana gelen hasardan hem otomobilin üreticisini, hem de kendisine otomobili kiralayan şirketi/kişiyi sorumlu tutabilecektir.

Sonuç olarak oto kiralama şirketlerinin ayıplı maldan kaynaklanan sorumlulukları, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 4. maddesi uyarınca üretici ile paylaşılabilecektir. Fakat bunun için otomobilin "tüketici" sıfatına sahip bir kişiye kiralanması gereklidir.

1 818 Sayılı Türk Borçlar Kanunu
2 Temel olarak "adi kira" ve "hasılat kirası" olarak ikiye ayrılan kira ilişkisinde, hasılat kirası; "bir bedel karşılığında, hasılat veren bir malın veya hakkın kullanımını kiracıya bırakılması" olarak nitelendirir.





TIM BRIGHT, HALE BEYHAN / www.oneworldconsulting.com

# Şirketlerin İşe Alım Sürecinde Yaptıkları 10 Hata

Günümüzde, şirketlerin faaliyet gösterdikleri konuya ilişkin takip ettikleri süreçlerin dışında, şirketin stratejik gelişimine yön veren en önemli süreçlerden bir diğeri de, insan kaynaklarının ana fonksiyonlarından biri olan işe alım sürecidir. Aranılan pozisyonlar için doğru kişinin, doğru zamanda, doğru adımlar izlenerek işe yerleştirilmesi, şirketin başarısına ve şirket imajına doğrudan etkisi olan bir süreçtir. Günümüzde insan kaynakları uygulamaları, değerlendirme merkezleri ve yetkinlik bazlı mülakat teknikleri gibi uygulamaların da kullanılmasıyla, geçmişe göre çok daha profesyonel bir şekilde yerine getiriliyor da olsa, işe alım sürecinde çok önemli bazı hatalar yapıldığını görmekteyiz. Oysaki işe alım sürecinde yapılan hatalı ya da doğru uygulamalar şirketlerin başarısını doğrudan etkilemekte, rekabette öne çıkmalarını sağlamakta ya da geride kalmalarına neden olmaktadır. Bu yazıyla, aslında bu süreçte yapılması gerekenleri, yapılmaması gerekenleri vurgulayarak anlatmak isteriz.

**1-İşe Alım Sürecinde Plansız Hareket Edilmesi**

Aslında işe alım sürecinin ilk adımı olarak, şirketin ihtiyacını, uzun dönem planlarını da göz önünde bulundurarak, net bir şekilde belirlemesi gereklidir. Bu pozisyona gerçekten ihtiyaç olup olmadığı, şirketin bu pozisyonu iç kaynaklarından doldurup dolduramayacağı sürecin başında tartışılması ve karara varılması gereken noktalardır. Ardından iş tanımının ve bu pozisyonun gerektirdiği yetkinliklerin belirlenmesi gerekmektedir. Çünkü şirketler artık kişiyi işe alıp, sahip olduğu nitelikleri ya da yetkinlikleri değiştirip, geliştirmeye çalışmanın ne kadar zor olduğunun farkındalar. Ayrıca belirlenen bu yetkinliklerin işe alım sürecinde ve yapılan mülakatlarda, adaya yöneltilen sorularla aranması gerekmektedir.

**2-İnsan Kaynakları Danışmanlık Firmalarından Doğru Şekilde Faydalanmamak**

Şirketler bazen kilit pozisyonları doldurmak için insan kaynakları danışmanlık firmalarından faydalanmaktadır. Danışmanlık firmaları farklı seviyeler için hizmet vermektedirler. Toplu alımlar yapan, orta düzey ve üst düzey alımlar yapan firmaların farklılıklarını bilip, doğru pozisyon için doğru danışmanlık firması kullanılmalıdır. Bu firmalarla, karşılıklı iş ortaklığına dayanan, açık ve şeffaf bir ilişki kurulmalıdır.

**3-Sert Mülakatlar**

Yapılan bir diğer hata da mülakatta baskıcı ve sert bir üslup kullanmaktır. Oysa ki zaten değerlendirilen kişi konumunda olmanın getirdiği doğal bir rahatsızlık yaşayan adayla, empati kurarak, giriş sohbeti yaparak, adaya güler yüzle yaklaşmak, adaydan çok daha sağlıklı ve doğru bilgiyi almayı sağlar. Aslında bilinmelidir ki; bir aday için sert mülakatlar, sohbet havası içinde ama aslında profesyonelce yürütülen mülakatlara göre daha kolay idare edilebilen mülakatlardır.

**4-Mülakatta Yanlış Sorular Sormak**

Şirketler gün geçtikçe yetkinlik bazlı mülakat tekniklerini daha çok uyguluyorlar. Yani adaylara "evet/hayır" diye cevap verecekleri kapalı uçlu sorular sormak yerine, ya da adayların daha yüzeysel cevaplar verebilecekleri sorular sormak yerine, adayın geçmiş iş tecrübeleri ya da farklı problemler karşısında göstermiş olduğu davranış biçimlerinden yola çıkarak yetkinliklerini ve pozisyona uygunluğu sorgulanmalıdır. Mesela ekip çalışması yetkinliği için "İş hayatınızda ekip arkadaşlarınızdan biriyle anlaşamadığınız bir durumu anlatır mısınız? Sorun neydi? Siz ne yaptınız?" sorusu sorulabilir. Böylece somut olaylardan hareketle, adayın performansına yönelik olarak, çok daha net bir fikir sahibi olunur.Aslında "Soruyu cevaplayabilmek ile işi yapabilmek arasında aslında bir ilişki neredeyse hiç yoktur."

**5-Mülakata Yeterince Zaman Ayırmamak**

Giriş pozisyonları için yapılan mülakatları saymazsak, deneyimli adaylar için, mülakata yeteri kadar zaman ayırmak, adayı çok kısa süre içinde değerlendirmeye çalışmamak gerekmektedir.

**6-İşe Alım Sürecinin Uzaması**

İşe alım sürecinin aylarca uzaması şirketlerin çoğu zaman iyi adayları kaybetmesine neden olmaktadır. Bu nedenle işe alım sürecinde adayları, defalarca mülakata davet edip, süreci çok uzun tutmaktansa, bu süreci çok iyi planlayıp, zamanı etkin kullanıp, hızlı hareket edilmelidir.

**7-Dış Adaylara, İç Adaylardan Daha Fazla Değer Vermek**

Bazen aradığımız pozisyon için en doğru kişi, şirket kültürüne hâkim, şirketi iyi tanıyan bir iç aday olabilir. Şirketler çoğu zaman iç adaylarını çok fazla önemsemeyip, direkt olarak dışarıdan aday bakma yoluna gidebiliyor.

**8-Pozisyonu Doğru Aktaramamak**

Adayı ikna edebilmek adına, adaya, firma ve pozisyonla ilgili yanlış bilgi vermek, adayı ancak kısa vadede etkileyecektir ancak daha sonrasında aşılmaz sorunlara yol açabilir. Bu nedenle, görüşmelerin başında, firma ve pozisyon, adaya, net, açık ve objektif bir şekilde anlatılmalıdır.

**9- Mülakatı Yapan Kişinin Deneyimsiz Olması**

Mülakatlar, mutlaka yetkin ve işe hâkim kişiler tarafından yapılmalıdır. Deneyimsiz bir mülakatçının, yanlış bir üslup ve soracağı yanlış sorularla yaratacağı olumsuz imaj, şirketin iyi bir adayı kaybetmesine neden olabilir.

**10- Adaylara Geri Bildirimde Bulunmamak**

Adayların işe alım süreçlerinde karşılaştıkları uygulamalar, adayların tercihlerini olumlu/olumsuz yönde etkiler. Bu nedenle adayla olan iletişimi doğru yönetmek, öncelikle görüşülen adaylardan başlamak üzere tüm adaylara geri bildirimde bulunmak ve bunu olabildiğince kısa bir sürede yapmak çok önemlidir.

Audi'niz servisteyken,
yedek Audi'niz Avek'ten.

Servis hizmeti için Avek'e gelmeden önce randevu alın,
Audi'niz servisteyken yola başka bir Audi ile devam edin.
Üstelik hiçbir ücret ödemeden...

Avek TEM Otoyolu Tekstilkent Girişi Giyimkent Cd. No: 2 Esenler/İstanbul (212) 440 25 50
**Avek** bir **Doğuş Otomotiv Servis ve Tic. A.Ş.** yetkili satıcısıdır.

# "TOKKDER 2011 YILINDA ÇOK DAHA GÜÇLÜ İLERLİYOR"

## TOKKDER Yönetim Kurulu Başkanı Önder Erdem'in, TOKKDER'in 2011 yılı faaliyetleri ve projeksiyonuna ilişkin görüşlerini sizlerle paylaşıyoruz.

**TOKKDER Yönetim Kurulu olarak 2011 yılını değişim ve atılım yılı olarak belirlediniz. Bu değişim talebi nasıl oluştu?**
Ben 2011 yılını atılım yılı olarak tanımlamıyorum. Bence birikimlerin faaliyete dönüştüğü bir yıl. Yönetim Kurulu geçmişe göre daha hızlı yol alabilmek için dernekte icranın profesyonel bir ekip tarafından yürütülmesi gerekliliğine inanıyordu, nitekim Selçuk Güven'in genel sekreter olarak aramıza katılması ile dernek hızlandı. Üyeler ile üst düzey yöneticilerinin katıldığı ve dernekten beklentilerin tanımlandığı toplantılar yapıldı. Bu toplantılarda üyelerin talepleri doğrultusunda bir stratejik plan hazırlandı ve bu plan doğrultusunda, dernek faaliyetlerini hızlandırdı.

**TOKKDER'in bu atılımı gerçekleştirebilmesi için derneğin alt yapısında çalışmalar yaptığınız ve kurumsallaşma yönünde önemli çalışmalarınız olduğunu biliyoruz. Bu konuyu biraz açar mısınız?**
Dernekler ilginç yapılar, Türkiye'de gerek sektörel olsun gerek başka amaçlarla kurulmuş olsun çok az dernek başarılı ses getiren işler yapıyor. Sıkıntı olmadığı hallerde üyeleri derneklerini çok aramazlar. TOKKDER'de de benzer bir yapı var. Öte yandan derneğin kriz zamanlarında çözüm olabilmesi için her daim sağlam bir yapıya, bir ekibe, sonuçları yaratmak için gerekli bilgi birikimine ve ilişkilere ihtiyaç vardır. Bunlar kriz anında hemen yaratılacak şeyler değildir, ve ancak uzun, planlı çalışmaların sonucunda oluşur. Öte yandan dernek sadece sektörel krizlerde yardımcı olacak bir kurum değil, aynı zamanda rekabetin şartlarını korumak şartı ile sektör paydaşlarının iletişim ve tartışma platformu, sektörün sürekli gelişimi için çaba gösteren bir üst yapıdır.
Her yönetim kurulu değişiminde tecrübelerin ilişkilerin unutulmaması için profesyonel devamlı bir ekibin bulunması önemlidir. Ayrıca tüm faaliyetlerini ve iş yapış şekillerini belirleyip dokümante ederek devamlılığı kuvvetlendireceğiz. Bağımsız denetim ve kalite belgeleri ile kurumsallığı tescil ederek sektöre de örnek olmasını istiyoruz TOKKDER'in.

**TOKKDER için belirlediğiniz misyon, vizyon ve değerlerin neyi ifade ettiğini açıklar mısınız?**
TOKKDER'in tabi ki önceliği sektörünün ve üyelerinin hak ve çıkarlarını korumak ve sektörünü geliştirmektir. Misyon bunu yansıtmaktadır. Vizyonu ise bu anlamda referans kuruluş olmasıdır. Birlikten her zaman kuvvet doğar. Değerler ise bu misyonu ve vizyonu gerçekleştirmek için yönetim kurulu tarafından belirlenen prensiplerdir. TOKKDER kaliteli hizmeti, ticaretin esası olan güveni, çağdaşlığı, dernek kimliği ile dayanışmayı ve tabi ki ülke ekonomisine katkıyı çalışmalarının merkezine koyacaktır.

**Önümüzdeki dönemde sektörü getirmek isteğiniz nokta neresidir?**
Gerek operasyonel kiralama gerekse de günlük kiralama için müşterilerinin kiralama şirketinin TOKKDER üyesi olup olmadığını sorgulaması amaçlarımızın önde gelenlerinden biri diyebilirim. Bir diğeri ise kamunun bizim sektörümüzü ilgilendiren bir uygulama ya da düzenleme getirmek istediğinde mutlaka TOKKDER'in görüşünü almasıdır.

**Sektörde herkesin yakındığı ortak nokta iş yapmak için hiçbir kuralın olmamasıydı. Bu konudaki çalışmalarınız nelerdir?**
Bildiğiniz üzere TOKKDER Yönetim Kurulu Etik Kuralları bu amaç ile kabul etmişti. Aynı şekli ile Genel Kurul'da da kabul gördü. Bakın bu TOKKDER'in beklenen rolü alabilmesi için çok önemlidir. Sektörün gelişmesi için rekabet ve müşteri hizmetinin üst seviyede olması esastır. Bu anlamda TOKKDER'in getireceği standartlar üyelerinin bu yolda gelişmesini sağlayacak ve merdiven altı kuruluşlar ile farklarının daha da büyümesine neden olacaktır. Üyeler farklarını TOKKDER tasdiki ile çok daha kolay anlatabilirler. Bu atılım aynı zamanda kamu tarafında da çok olumlu karşılanacaktır. Yurt dışında aynı sektördeki benzer örgütleri de inceledik, onlar da etik kuralları yaptıkları işin merkezine koymuşlar.

**TOKKDER Etik Kurallarını nasıl belirlediniz, neleri temel aldınız?**
Kanun ve düzenlemelere uyumlu çalışılmasını, müşterinin ve hizmetin ön plana alınmasını, şeffaflığı ve dürüstlüğü ön plana aldık. Ancak bu şekilde müşteri, tedarikçi ve kamunun güvenini, ve saygısını kazanabilirsiniz. Yönetim kurulu Genel Sekreter ile birlikte yurt dışındaki örnekleri inceledi, saatlerce tartışmalar yaptı. Henüz, çok kısıtlayıcı olmamasına kolay uyum gösterilmesine özen gösterdik.

**Etik kuralları topluma anlatmak ve müşteriyi bilinçlendirmek için neler planlıyorsunuz?**
Önce üyelerimizin kalben inanması ve uygulaması gereklidir. Bunun için derneğin yazılı iletişim kanallarını kullanacağız ve üyeler ile bire bir toplantılar yapacağız. Tüm kamuya duyurulması için ise, yazılı ve görsel basını kullanıyor olacağız.

**TOKKDER olarak üyelerinizi desteklemek amacıyla ne tip projeler yürütüyorsunuz?**
Üyelerimiz için eğitim programları, ihtiyaç duydukları dokümanların üretimi gibi uygulamalarımız var. Ayrıca üyelere ve sektörün diğer paydaşlarına yönelik bir takım toplantı, konferans vs. gibi organizasyonlar, bilgilendirme seminerleri başladı. Üyelerimizin İK, finans yönetimi, iç denetim gibi konularda desteklenmesi için danışmanlarla beraber toplantılar organize ediliyor. Aylık bültenlerle önemli kuruluşların vergi, hukuk konularında sektörü ilgilendiren bilgilendirme yazılarını hazırlatıp üyelere gönderiyoruz.
Sektörün önemli tedarikçileri ile üyelerimize dönük kampanyalar yapıldı ve yenileri yakında açıklanacak. Dernek önümüzdeki dönemde üyelerimiz için aralarındaki rekabeti engellemeyecek belirli yan ürünlerin tedariğine aracılık edecek.
Bankalar ve sigorta şirketleriyle yapılan görüşmelerle bu önemli tedarikçilere sektörü daha iyi tanıtmaya çalışıyoruz.

**Otomotiv sektöründeki derneklerle OYDER, ODD, OSD ilişkileriniz nasıl? Onlarla işbirliği düşünüyor musunuz?**
Geçtiğimiz dönemlerde Otomotiv Sektörü'nün başarılı dernekleri ile ortak çıkarlarımız doğrultusunda çalışmalarımız oldu. Ancak sürekli ve yakın bir ilişki birçok açıdan ve karşılıklı fayda sağlayacaktır. Ortak gerçekleştirilecek projelerde tüm otomotiv sektörünün gelişmesi, kalitenin artması, maliyetlerin düşmesi nihayetinde son kullanıcıya yani müşteriye kadar uzanan faydaların yaratılmasına yol açacaktır.

**Kiralama Sektörünün önemli tedarikçilerinden birisi de bankalar. Bankalar sizce sektörü tam olarak tanıyor mu? Bu konuda bir çalışmanız var mıdır?**
Bankalara yönelik Eylül ayında düzenlenecek bir seminer için çalışmalar yapılmakta. Bu seminer ile bankalara sektörümüzü, günlük ve operasyonel kiralama şirketlerini anlatacağız. Bankacılığın doğru bilgiler ile sektöre bakıyor olması çok önemli.

**Üyelerin insan kaynağının geliştirilmesi için nasıl projeleriniz var?**
Bu konuda kısa ve uzun dönemli farklı projelerimiz var. Üyelerimizin İK sorumlularının bir araya gelmesi, eğitim ve gelişim projelerinin tartışılması, üyelerimizdeki iyi uygulamaların paylaşılması bu konudaki ilk aşamadır. Hazırlanan ve yaz aylarında başlayacak olan muhtelif eğitim programları hem çalışanların güncel bilgilerini arttıracak, hem de üye firmalarımızın verimliliğini arttıracak şekilde tasarlanmıştır.
Uzun dönemli projelerimiz arasında bir üniversite ile işbirliği yaparak sektörümüze farklı konularda yetişmiş insan kaynağı sağlayacak bir program hazırlanması vardır. Bu program sadece üyelerimize daha kalifiye çalışanlar yaratmak amaçlı değildir. Ön hazırlıklarını belirli bir noktaya getirdiğimiz bu projeyi üniversite, yüksek okul mezunu gençlerimize meslek kazandırmak, okul sonrası hazır iş imkanı sunmak dolayısıyla topluma küçük de olsa bir hizmet olarak görüyoruz. Bu konuda dernek yönetimi AB içerisindeki benzer uygulamaları incelemekte ve üniversitelerle görüşmeleri sürdürmektedir.

**TOKKDER'in bu projeleri gerçekleştirmesi için en önemli engel belki de finansal sorunlar. Bu konuda neler yapıyorsunuz? Üyelerden beklentileriniz neler?**
TOKKDER'in İngiltere gibi örneklerden bildiğimiz gelir açısından kurumsal bir sisteme kavuşması mümkün mü? Bu konuda nasıl altyapı çalışmalarınız var?
Üyelerimiz stratejik planımızı destekliyorlar. Bu planların gerçekleştirilmesi için en önemli engel finansal konular. Yurtdışındaki benzer derneklerin oldukça geniş kadroları ve kurumsallaşmış yapıları var. Geçen yıl İngiltere'deki muadil dernek BVRLA'nın genel müdürü John Lewis'i Türkiye'ye davet ettik. Görüşmemizde İngiltere'de kurdukları yapıyı kendisinden dinleme imkanımız oldu. Milyonlarca poundluk bütçeleri var ve kendi gayrimenkullerinde faaliyet gösteriyorlar. İngiltere'de üye aidatları ve bağışlarla, dernek faaliyetlerinden gelen gelirler arasında faaliyetler lehinde %60'a %40'lık bir denge var. Bizim de hedefimiz gelirler açısından TOKKDER'i kişilerden bağımsız bir finansal yapıya kavuşturmak.
Derneğin hem hukuki, hem kurumsal sağlam bir alt yapısının oluşması için önemli bir zaman ayırdık. Bu süreç içerisinde TOKKDER'in önümüzdeki dönem sektöre vereceği hizmetlerin ve gelir kazandırıcı faaliyetlerin oluşturulması tamamlandı. Hedefimiz aynı anda hem üyelerimize bazı hizmetleri sunmak, hem de bundan gelir elde etmek. Üyelerimizden beklentimiz bu faaliyetlere katılmaları ve hizmetlerden yararlanmaları. TOKKDER'in bir marka olması ve sektöre katma değer yaratacak faaliyetleri yapması, ancak önemli bir bütçenin sağlanması ile mümkün olur.

**TOKKDER Misyon,**
Müşteriyi korumak ve sosyal sorumluluk bilinci ile araç kiralama sektörünün haklarını savunmak, sektörü tüm kamuya tanıtmak, sektör içerisindeki ve ilişkili sektörler ile iletişimi artırmak ve sektörün ülke ekonomisine katkısını yükseltmektir.

**TOKKDER Vizyon,**
2012 yılı Mart ayında; TOKKDER'in tüm Türkiye'de sektörün referans noktası olması ve araç kiralama faaliyetlerinde TOKKDER'in etik kurallarının temel alınması.

**Değerlerimiz**
Kalite • Güven • Çağdaş • Dayanışma
• Ekonomiye katkı

# "YENİ ARAÇLARIMIZLA KİRALAMA SEKTÖRÜNDE DAHA DA GÜÇLENECEĞİZ"

*Yirmi yıllık Türkiye serüveni ile Türk otomotiv sektörünün önemli markalarından olan Hyundai, aynı zamanda oto kiralama sektöründe de en çok tercih edilen markalardan biri. Son yıllarda "New Thinking. New Possibilities. - Yeni Yaklaşım. Yeni Olanaklar." anlayışı ile piyasaya sunduğu başarılı modelleri ile dikkat çeken markanın Satış Müdürü Eray Gazioğulları ve Filo Satış Müdürü Seçkin Çorak ile Hyundai'nin sektör içindeki yeri ve araç kiralama sektörüne yaklaşımını konuştuk.*

SEÇKİN ÇORAK
Hyundai Filo Satış Müdürü

ERAY GAZİOĞULLARI
Hyundai Satış Müdürü

**Hyundai markasının Türkiye'deki tüm satışlarını yöneten iki isim olarak sizleri tanıyabilir miyiz?**

**Eray Gazioğulları:** Marmara Üniversitesi İşletme Bölümü'nü 1989'da bitirdim. Askerliğimi tamamladıktan sonra Koç Grubu'nda Marmara Oto TOFAŞ'ta işe başladım. Marmara Oto ve TOFAŞ Grubu'nda 1992-1996 yılları arasında, Özel Satışlar Bölümü'nde çalıştıktan sonra 1996 Kasım'ında Hyundai Assan'da Filo Satış Müdürü olarak başladım. 7.5 yıl filo satış müdürlüğü yaptım. Daha sonra 6 yıl bayi geliştirme departmanı ve yerel fuarlar müdürlüğü gibi çeşitli görevlerde çalıştım. Son 2 yıldır da satış müdürlüğü yapıyorum.

**Seçkin Çorak:** İstanbul Üniversitesi İktisat Bölümü'nden 1987'de mezun oldum. Ardından İ.Ü İşletme'de yüksek lisans yaptıktan sonra askere gittim. Askerden sonra 1991 yılı Ocak ayında Çukurova Grubu'nda, BMC Ticari Araçlar bölge satış temsilcisi olarak işe başladım. Kamyon, otobüs gibi ağır vasıtaların satışında yaklaşık 8 yıl çalıştım. 1999 yılında da Hyundai Assan'da ağır vasıta şefi olarak başladım göreve. 2001'deki krizden sonra otobüs ve kamyon satışlarını yaptığım ağır vasıta operasyonu durduruldu Hyundai'de ve filo departmanına geçtim. Burada iki yıl çalıştıktan sonra 2004 yılında filo satış departmanı içinde kamu satışları sorumluluğunu üstlendim. Son 3 yıldır da filo satış departman müdürü olarak devam ediyorum.

Filo satış departmanı olarak Eray Bey'in yönettiği satış bölümüyle beraber çalıştığımızı söyleyebiliriz. Satışlarımızın yaklaşık % 30'u filo satışlarından oluşuyor. Hedefe giden yolda beraber çalışmamız, iyi satışlar yapmamız gerekiyor.

**Nasıl bir kadroya ve yapıya sahip Hyundai Assan?**

**Eray Gazioğulları:** Hyundai-Assan'ın satış ve pazarlama kadrosu meslek yaşamına çok erken atılmış, yaşı çok genç ama mesleki tecrübesi yüksek olan kişilerden oluşuyor. Bu bir takım oyunu, bizim bireysel katkılarımız belli bir yere kadar. Sonuçta bizim bayrağımızı taşıyan 71 tane bayimiz ve yaklaşık 4 bin çalışanımız var. Müşteriyle bire bir temas halindeler... Burada tabii ki bizler stratejik bir mücadele veriyoruz, kararlar alıyoruz. Bizim burada alacağımız kararlar çok ani kararlar olabiliyor ve piyasaya çok ciddi müdahale edebiliyorsunuz. Hızlı hareket etmeniz ve de doğru karar vermeniz gerekiyor. Çünkü bir takım bütçeler sizin peşinizden geliyor; binlerce araç, üretim, ithalat, müşteriler... Piyasaya hükmediyorsunuz pazar payınız kadar. O yüzden bu genç yaş, dinamiklik ve uzun yıl tecrübesi şirkete artı değer katıyor.

**Seçkin Çorak:** Hedef kitlemiz çok geniş, Hyundai, Türkiye pazarında 2009 yılında birinci olan, dünya pazarında da hızla gelişen bir marka. Çetin bir rekabetin sürdüğü Türkiye pazarında söz sahibi 3-4 markadan bir tanesi şu anda... Önümüzdeki periyotta bu rekabet artarak devam edecek.

**Sektörde çok fazla marka var ve rekabet çok yüksek. Tüm araçlarda aynı teknolojileri bulmak mümkün. Artık araç tercihlerinde firma ve marka imajı çok önde, bu anlamda Hyundai sektörde nerede?**

**Eray Gazioğulları:** Hyundai, stratejisinde global anlamda geçen yıldan itibaren büyük bir atılım yaptı. Hyundai'de hem araçların tasarımlarında bir değişiklik var. Ayrıca kalite ve güvenlik unsurları çok artırıldı. Çok ciddi yatırım yapılıyor araç geliştirme merkezlerinde bu işe. Marka ismi ve marka imajını artırmaya yönelik de büyük çalışmalarımız var global anlamda. Araç stillerimizde, çizgilerimizde zaten sizler de görüyorsunuzdur inanılmaz bir şekilde kabuk değiştiriyoruz şu anda. Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'den ilk aldığımız tepkiler de çok olumlu. Dünyada Genesis ile başlayan çok ciddi bir patlama oldu ve şimdi arkası geliyor.

**Marka ismi ve marka imajını artırmaya yönelik de büyük çalışmalarımız var global anlamda. Araç stil ve çizgilerimizde inanılmaz bir şekilde kabuk değiştiriyoruz. Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'den ilk aldığımız tepkiler de çok olumlu.**

Otomotiv sektörü o kadar hızlı gelişiyor ki biz de elimizdeki mevcut olan ve sipariş verdiğimiz yeni araçlarla bunu yönetmeye çalışıyoruz. Şu an bütün ener-

**Şu anda oto kiralama piyasasında 2. el değeri en yüksek otomobil Hyundai Accent Era'dır. Şu an özellikle Accent Era Dizel, filo pazarı için altyapısıyla, teknik donanımıyla, satış sonrasıyla bugün aranılan araç oldu.**

jimizi yeni üretilecek araçlar ve model yılı değişikliğine verdik işin açıkçası. Biliyorsunuz yakın zamanda iki yeni aracımızı satışa sunduk: Accent Blue ve Elantra... Kasım ayında ise i40 modelimiz geliyor. Diğer tarafta da Seçkin Bey'in yönettiği filo tarafı çok hızlı gidiyor. Son yıllarda uzun dönem kiralama işi sektörün bir numaralı konusu olmuş durumda. Oto kiralama sektörü büyüyor, hızlı gelişiyor. Bu işi sağlıklı yürütemeyen firmalar elendiler, layıkıyla yapan firmalar da gelişiyor.

**Geçen yılki satış adediniz kaç oldu, bu yılki gelişim nasıl?**

**Eray Gazioğulları:** Geçen yılı 49.888 adetlik satışla tamamladık. Bu yıla biraz daha farklı bakıyoruz 2010'a göre. Bu yıl hem şirketin imajı, hem satış adetlerimiz hem de kârlılık üzerine planlar yapıyoruz ama bununla beraber bir takım şeylerden de ödün vermiyoruz. Satış hedeflerimizi de hiç bir zaman geri plana atmadan götürüyoruz ve şu an ilk beş ay itibariyle de satış hedeflerimizi % 100 olarak gerçekleştirmiş bulunuyoruz. İşin başında pazar tahminleri çok farklıydı. Özellikle Ocak, Şubat'tan sonra uçuk rakamlar konuşulmaya başlandı otomotivde. 1 milyon gibi rakamlar telaffuz edildi geçen sene ulaşılan 780 binlik adetten sonra. Ama benim 750-760 bin gibi bir beklentim var şahsen.

**İlk beş aylık döneme baktığımızda geçen yıla göre rakamlar çok yüksek. Bu ivmenin kaybedileceğini mi düşünüyorsunuz?**

**Eray Gazioğulları:** Öyle düşünüyorum çünkü ithalat-ihracat dengesi ciddi anlamda bozuk seyrediyor. Bunun bir takım götürüleri olur otomotivden. Bununla beraber munzam karşılık oranlarının artırılması ile faizlerde yükselme bekleniyor. Döviz kurları çok yükseliyor, bunlar ithal araçların fiyatlarını direkt olarak etkileyecek unsurlar. O yüzden satışlarda Temmuz'dan itibaren bir yavaşlama olacağını düşünüyorum. Belki Eylül ayından sonra satışlar hızlanır ama yılsonu beklentim hep 750-760 bin civarında satış olacağı yönünde.

**Sizin yılsonu hedefiniz nedir?**

**Eray Gazioğulları:** Yılsonunda % 7'lik bir pazar payı hedefliyoruz. Accent Blue'nun satışları çok iyi gidiyor. Elantra yeni başlamasına rağmen bir haftada iyi bir ivme yakaladı. Kasımda i40 gelecek... Bu ithal araçlarla birlikte hedefimizi tutturacağız.

**En çok satan aracınız Accent Era. Bu araç filolarda da çok tercih edilen araçlardan biri... Oto kiralama sektörüne nasıl bakıyor Hyundai?**

**Seçkin Çorak:** Toplam filo satışımızın içinde Accent'in oranı % 65 seviyesinde. Toplam satışlarımızın % 30'luk kısmı filo ve oto kiralama sektörüne yapılan satışlardan oluşuyor. Tabii ki bu oranı artırmak mümkün. İstersek % 50'lere çıkabiliriz. Ancak perakende tarafını ihmal etmemek ve kârlılık hedeflerini etkilememek için filo satışlarını baskılıyoruz. Oto kiralama firmaları bizim büyük müşterilerimiz. Tabii ki onların taleplerini karşılamaya çalışıyoruz ama ciddi rekabetin yaşandığı bu sektörde talep edilen fiyatlar, iskontolar, artık üretici firmaları ve distribütörleri zorlamaya başladı. Zaten araçların yok sattığı bir dönemde, böyle yüksek indirim taleplerini karşılamak pek mümkün değil. O yüzden dengeli gitmeye çalışıyoruz.

**Eray Gazioğulları:** Biz otomotivcilerin en iyi müşterileri oto kiralama firmalarıdır. Bence en sadık müşterilerimiz de onlar... Biz artık oto kiralama firmaları ile iş ortaklarıyız. Hatta artık onları müşteri gibi görmüyoruz. Bütçeler el verdiği sürece artık kol kola girmiş şekilde çalışıyoruz ve hiç bir zaman hiç küçümsenemeyecek alıcı durumundalar. Hatta bizim için de bir numaralı sıradalar şu anda.

**Sektörde araç tercihlerinde bayi teşkilatının yaygınlığı da çok ön planda tutuluyor. Bayi teşkilatınız ne kadar yaygın ve kaç noktada faaliyet gösteriyor?**

**Eray Gazioğulları:** Bu konu 1997 yılından beri en önem verdiğimiz konulardan bir tanesi. Çünkü satışta olduğu kadar satış sonrası hizmetlerde de müşteri memnuniyeti çok önemli. Bizim bir tanesi Kıbrıs'ta olmak üzere 71 tane bayimiz var ve bunlar çok geniş bir alana yayılmış durumda. Türkiye'nin dört bir yanında güçlü bir ağımız var. Bunların tamamı 3S Plaza; yani, satış, servis ve yedek parça şeklinde. Bu konuda oto kiralama sektörüne iyi hizmet veriyoruz, satış sonrasında hiçbir sıkıntımız yok.

**Oto kiralama firmalarının araç tercihlerinde en önemli unsurlardan biri de 2. el değeri, araçlarınızın 2. el piyasasındaki konumu nedir?**

**Seçkin Çorak:** Ben şunu rahatlıkla iddia edebilirim, şu anda oto kiralama piyasasında 2. el değeri en yüksek otomobil Hyundai Accent Era'dır. Şu an özellikle Accent Era Dizel, filo pazarı için altyapısıyla, teknik donanımıyla, satış sonrasıyla bugün aranılan araç oldu. Bu anlamda 2. elde de iyi prim yapıyor. Accent Era'nın 2. el dizelinde, özellikle kiralamadan dönen araçlar konusunda korkunç rekabet olduğunu görüyoruz. Talep yüksek, büyük ihaleyle satılıyorlar. Bence 2. el değerlendirmelerinde oto kiralama firmaları bizim markamızı, Accent Era'mızın dizelini özellikle tercih ediyorlar. Ayrıca bu yıl B-Segmenti'nde yer alan ve aynı şekilde Accent Era gibi İzmit Fabrikamız'da ürettiğimiz hatchback i20 Troy modelimizi de kiralama sektörüne sunduk. Yılbaşından bu yana birçok firmaya yüksek adetli satışlar yaptık.

**Eray Gazioğulları:** Biz Getz modelimiz ile çok iyi bir ivme yakalamıştık oto kiralama firmalarında... Fakat Getz'in ardından gelen i20 Troy, B-Segmenti için çok ciddi ve yüksek işçilik kalitesi bulunan bir araç. Bu modelle de aynı hızı, aynı ivmeyi yakaladık. Hatta çok enteresandır, i20 Troy'a geçtiğimizde oto kiralama firmaları dizel Getz'den, benzinli i20'ye geçiş yaptılar. Çünkü bu araç dizele kıyasla hem daha ucuz fiyatla alınıyor hem de i20'de yakıt sarfiyatı çok az. 1.2 ve 1.4 motorlu araçlarımız kendi segmentinin dizel modelleri kadar yakıt harcıyor. Bu da hem satış sonrası hizmetlerde tasarruf sağlıyor hem de aracı satın alırken kazandırıyor.

**Araçların yerli olmasının tercih üzerindeki etkisi var mı? Fabrikanızın burada olmasının satışlarınıza nasıl bir etkisi var?**

**Eray Gazioğulları:** Bunun tercihte özellikle belirleyici olduğunu düşünmüyorum. Ama Türkiye'deki fabrikada üretilen otomobilin işçilik kalitesi

**Bu yıl Accent Blue'da 5.500 - 6 bin civarı, Elantra'da ise 6 - 7 bin adet civarında bir satış hedefimiz var. Önümüzdeki yıl bu adetlerin daha yukarılarda olacağını düşünüyoruz. Aldığımız ilk tepkiler hem Accent Blue'da hem de Elantra'da çok iyi.**

Hyundai'de global anlamda tescil edilmiştir. Özellikle i20 Troy için yakaladığımız işçilik kalitemiz global anlamda tescil edildi ve ödül aldık.

**Yeni araçlarınız Accent Blue ve Elantra ile ilgili hedefleriniz neler?**

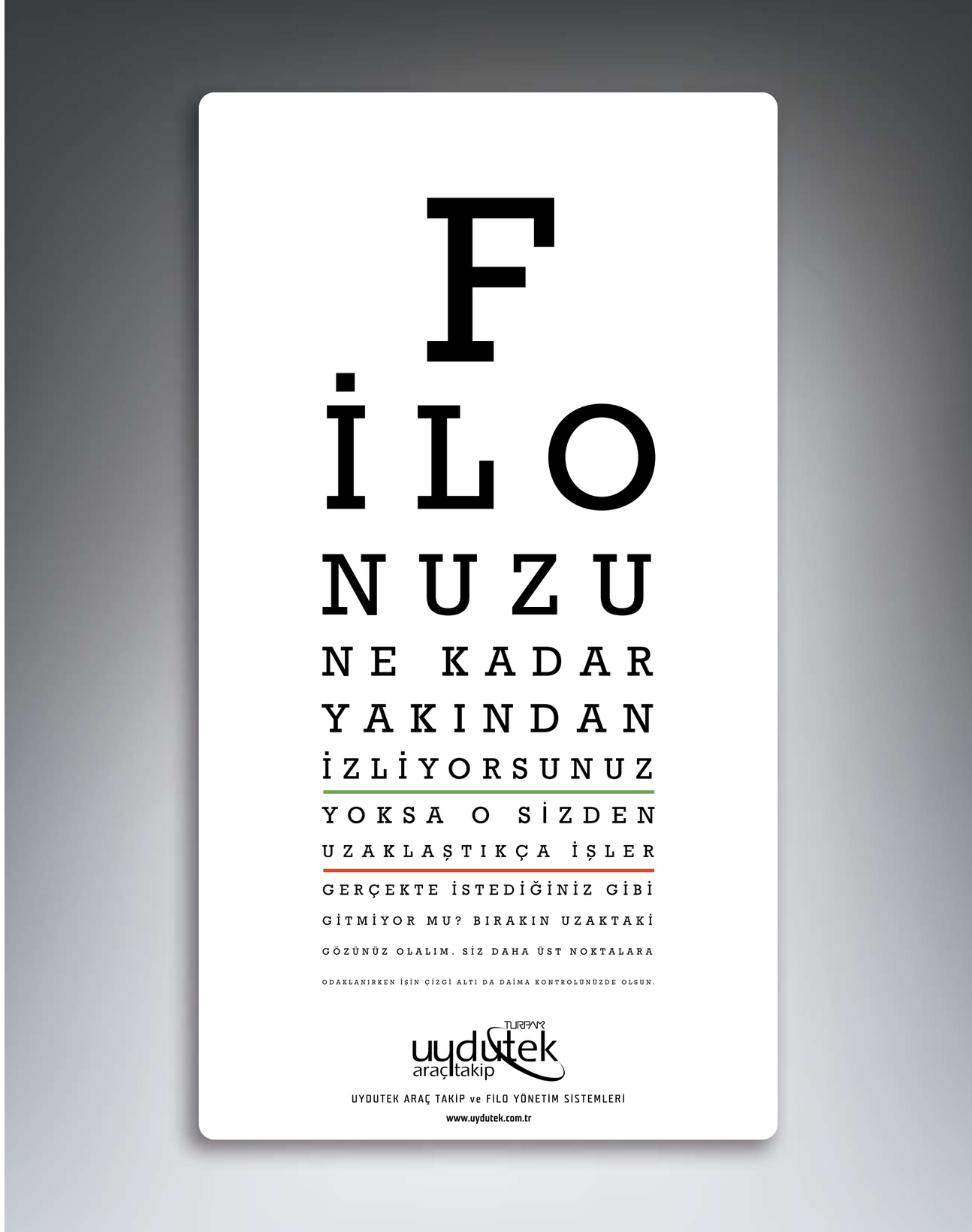
**Seçkin Çorak:** Ben dizel Accent Blue'nun da oto kiralama piyasasında yakın gelecekte sağlam bir yer edineceğine eminim. Çünkü gerçekten iyi bir araç. Şu anda araçlarımız birkaç oto kiralama firmasına verildi bile. Sektöre yönelik yeni tanıtım faaliyetlerimiz de olacak.

**Accent Blue ve Elantra modellerinizde satış hedefiniz nedir?**

**Eray Gazioğulları:** Bu yıl Accent Blue'da 5.500 - 6 bin civarı, Elantra'da ise 6 - 7 bin adet civarında bir satış hedefimiz var. Yalnız, önümüzdeki yıl bu adetlerin daha yukarılarda olacağını düşünüyoruz. Çünkü şu an aldığımız ilk tepkiler hem Accent Blue'da hem de Elantra'da çok iyi. Biz 2005 yılından beri gerçek C-Segmenti'nde yer almıyorduk. Accent Era, C-Segmenti'nde çok arada bir araç olarak kalıyordu ve tam bir filo aracıydı aslında. Otomotiv pazarından % 40'lık büyük bir pay alan C-Segmenti'ne çok şık ve çok kuvvetli motorlara sahip iki araçla birden girdiğinizde tabii hem bayi memnuniyeti hem müşteri memnuniyeti bir anda tavan yaptı. Araçların motor teknolojileri çok yüksek, tasarımları zaten görüyorsunuz... Sıra dışı olmaktan, sportif olmaktan bahsediyoruz ve konfor ile lüksü bir araya getiriyoruz. Accent Blue, C1-Segmenti'nin üstü gibi duruyor. Tam bir C1 Plus aslında. Fiyatı çok uygun, hem benzinli hem dizel motor seçeneği ve her iki motor için de manuel ve otomatik şanzıman seçeneği var. Dizel otomatik seçeneğini kısa bir süre önce müşterilerimizin beğenisine sunduk. Elantra'yı da Haziran ayı itibariyle manuel ve otomatik şanzımanla satmaya başladık.

Bazı firmalar kiralamada daha yüksek donanımlı araçlar istiyorlardı, biz o şirketlerde satış anlamında zorlanıyorduk Getz ve Accent ile. Ama şimdi müşteriye araçlarımızı tanıtmaya başladığımızda seçeneğimiz oldukça fazla. Artık C1, C2 ve Kasım'da i40 ile D-Segmenti'nde masaya çok kuvvetli oturup, çok kuvvetli kalkacağız, satış adetlerimiz ve marka imajımız da aynı süreçte yüksek olacak. Şu anda Kore'den gemiye yüklenen Accent Blue'yu geminin üzerinde satıyoruz.



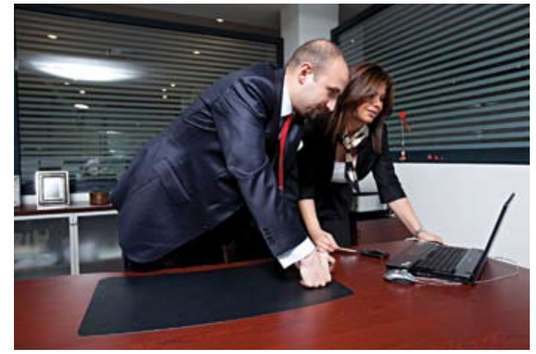


# DERİNDERE İÇİN MÜŞTERİNİN GÜLEN YÜZÜ MARKA DEĞERİNİN EN ÖNEMLİ GÖSTERGESİ

Kısaca Derindere olarak bildiğimiz Derindere Turizm Otomotiv San. Tic. A.Ş, Türkiye'de otomotiv sektörünün 42 yıllık tecrübesine sahip bir kurum. Bu tecrübe, işi ve müşteri taleplerini en iyi şekilde karşılamak yanısıra çalışanlarının motivasyonunu en yukarıda tutmaktan, çevre ve sosyal sorumluluk bilincine dair pek çok alanda yetkinliği de beraberinde getiriyor. Bugün, Derindere denilince oluşan pozitif algı, bu toplam kalitenin göstergesinden başka bir şey değil. O nedenle Derindere, müşterisinin gülen yüzünü marka değerinin en önemli göstergesi olarak kabul ediyor.

Derindere için insan en büyük değer. Bu anlayışın somutlaştığı nokta ise Derindere çalışanlarının kalitesinde görülebiliyor. İşine aşkla bağlı, nasıl kazanırımdan önce nasıl faydalı olabilirim; nasıl değer üretebilirime odaklı bu profesyonel kadro müşterileri tarafından, her platformda takdirle anılıyor. Aşağıdaki satırlarda Derindere yöneticilerinin işleri ile ilgili vizyonlarını bulabileceğiniz gibi Derindere'nin her biri çok saygın müşterilerinden bazılarının görüşlerini de okuyabileceksiniz. Önce kısaca Derindere ile ilgili bazı bilgiler:

- 42 yıl önce kuruldu
- 20 yıldır Toyota acentalığı yapıyor
- Samsun Toyota Derindere Plaza,
10.000 m²'lik alanda 45 kişilik bir kadro kadro ile hizmet veriyor.



- Zeytinburnu Toyota Derindere Plaza 21.000 m²'lik bir alan üzerine kurulmuş, Türkiye genelindeki en büyük ölçekli Toyota Plaza özelliğini taşımaktadır.
- Anadolu Sigorta, Axa Oyak Sigorta, Başak Sigorta, Ak Sigorta, Ray Sigorta, İhlas Sigorta, Koç Allianz Sigorta, TEB Sigorta, YKB Sigorta ve Generali Sigorta, TNT, Ali Raif İlaç müşterilerinden bazıları.

**Rekabetleri ile bizim daima en başarılı olmamızı sağlayan rakiplerimize teşekkür ederiz.**

1997 yılından bu yana Perakende ve Filo satışlarında Türkiye Birincisi olan Derindere Satış ve Pazarlama Müdürü Pınar Dalka Yüce başarılarının arkasındaki sırları söyle özetliyor: 'Herşeyden önce rekabetleri ile bizim en başarılı olmamızı sağlayan rakiplerimize teşekkür ederiz. Birbirine rakip ürün ve hizmetlerin farklılıklarının azaldığı, ürün döngüsünün kısaldığı şu günlerde, etkili satış ve pazarlama, Derindere kurumsal ve özel satışların bugünkü başarısının en başında geliyor.

Derindere'de Satış ve pazarlama süreçlerinin etkin kılınması, müşteri beklentileri çerçevesinde özelleştirilebilmesi ve farklı kanallardan müşteriler ile etkileşim kurularak ürün ve hizmet sunulması gibi birçok önemli süreci kolay ve etkin bir yapıda sunabiliyoruz.

Müşterilerimiz için, piyasa analizi, rakip araştırılması, danışmanlık hizmetleri, satınalma ve kiralama analizi, finans maliyetleri ve 2.el değerlendirme ve toplu alım konusunda hizmet veren profesyonel ekibimiz, tüm bu taleplerine, yüksek müşteri memnuniyetlerini sağlayarak yürütüyor.

- Filo satışlar
- Aktif Satış
- Telefonda online satış hizmetlerimiz arasında.

1997 yılından bu yana Perakende ve Filo satışlarında Türkiye birinciliğini elden bırakmayan ekibimizin başarısının en büyük nedeni 3M olarak formüle edilebilir: Mutlak Müşteri Memnuniyeti.

Meşhur bir çin atasözü vardır. “Gülümsemesini bilmeyen dükkan açmasın” diye.

İşte bizim sırrımız gülümsüyoruz çünkü çalışanlar olarak sektörün liderinde hizmet veriyoruz.

Gülümsüyoruz çünkü mutlu müşteriler ediniyoruz.

Aslında otomotiv dışında inşaat, otelcilik, tekstil gibi farklı sektörlere yönelmeyen Derindere tüm konsantrasyonunu otomotive yatırması da başarısının yine en büyük sırları arasında.

Kurulduğu tarihten bu yana kendisini sürekli büyütmeyi ve geliştirmeyi hedefleyen bir firma da yönetici olmak çok büyük bir avantaj.

Marka gücümüzü, kaliteli personel seçimiyle müşterilerimizin isteklerine zamanında sıfır hatayla gülümseyerek karşılamak daha daha arttırıyor.

Rekabet ortamında, müşterilerimizin hayal ettikleri kaliteli hizmeti zamanında sunabilen bir yetkili satıcıyız.’

## Filoda Toyota satmakta zorlanmıyoruz, çünkü rakiplerimize göre birçok avantajımız var.

Derindere Filo Satış Müdürü Alper Çakıcı ise başarılarının sırrını şöyle anlatıyor:

'Düşük onarım maliyeti ve yüksek ikinci el değeri sayesinde diğer markalara karşı büyük fark yaratan dünya devi bir markada; sektörün lider yetkili satıcısı Derindere’de filo satmak büyük bir avantaj.

Filo ve Aktif satış ekibinin bir takım olarak

çalışması ve hedefler doğrultusunda bu takımın yönetilmesi son derece önemli.

Kurumsal ve Kobi müşterilerimize otomobil satmak yerine danışmanlık hizmeti vermeye çalışıyoruz. Çalıştığımız kiralama firmaları ve kurumsal özel müşterilerimiz bunun en büyük kanıtıdır.

Tüm bunların yanı sıra, *ARAYIN BİZ GELELİM 0212 414 1 313* sloganı ile yola çıktık. Yoğun iş ortamında plazamıza gelemeyen kobi müşterilerimiz, bir telefonla ekibimize ulaşabiliyor. Yani bize bir telefon kadar yakınsınız.

Hizmetlerimiz arasında, Filo Satışları; Toplu 2.El Araç Alımı; Aktif Perakende Online Satış; Aktif Kobi Mobil Satış; Kurumsal firmalara danışmanlık, yer alıyor.

Bünyemizde kiralama şirketimiz olmasına rağmen, sektörün önde gelen diğer kiralama şirketlerinin bizi tercih etmesindeki en büyük neden, profesyonel ve objektif yaklaşımımızdır. Sipariş aşamasından, il dışı dahil teslimat aşamasına kadar, otomobil satın alan filo müşterilerimiz, bizden araç kiralamış gibi operasyonel hizmet de alıyorlar. Bu da bizi farklı kılan bir başka neden.
Kendinizi özel hissetmek ve bu ayrıcalığı yaşamak istiyorsanız, sizi beklentilerinizin daha fazlasıyla karşılaşacağınız tek adrese, Derindere’ye bekliyoruz.’

Derindere için müşterisinin gülen yüzünü marka değerinin en önemli göstergesi olarak kabul ediyor demiştik. Şimdi de 2 Derindere müşterisinin Derindere’yle ilgili düşüncelerine kulak verelim.

## Satış sonrası hizmetleri çok iyi.

Ali Raif İlaç Sanayii A.Ş. Filo Yöneticisi Ziya Erduran: ‘Derindere önemli bir isim, tek başına bir güven unsuru. Bizim işimizin yoğun kısmı sahada geçiyor. Tıbbi mümessillerimizin çok büyük bölümü Toyota kullanıyorlar. Çok da memnunlar. Hem araç performansından hem de servis, yedek parça, kaza/arıza anındaki müdahale, kısaca satış sonrası hizmetlerinden çok memnunlar.

Derindere ile eskiden beri süren bağlantılarımız mevcuttu. Ancak son 6-7 aydır büyük bir projeye başladık. Başta Alper Bey olmak üzere sürekli bizimle temasda kalan ve her zaman, özellikle belirtiyorum, hiç bir karşılık beklemeden soru ve sorunlarımıza çözüm üreten Derindere personelinin varlığı, bu projede yola çıkmamızın en büyük sebebidir.

Ne diyebilirim? Çok memnunuz. Çok!

## Zaman bizim için çok değerli. Derindere bize zaman kazandırıyor.

TNT Express Türkiye’den Filo Müdürü Emre Kaynak anlatıyor: ‘TNT olarak, dünya çapında 200’ün üzerinde ülkede, 83.000’i aşkın çalışanımız ile ekpres teslimat ihtiyaçları konusunda geniş hizmet şeçenekleri sunan bir şirketiz. Kara, hava ve deniz araçları ile tam zamanında, güvenli döküman ve paket teslimatı yapıyoruz.

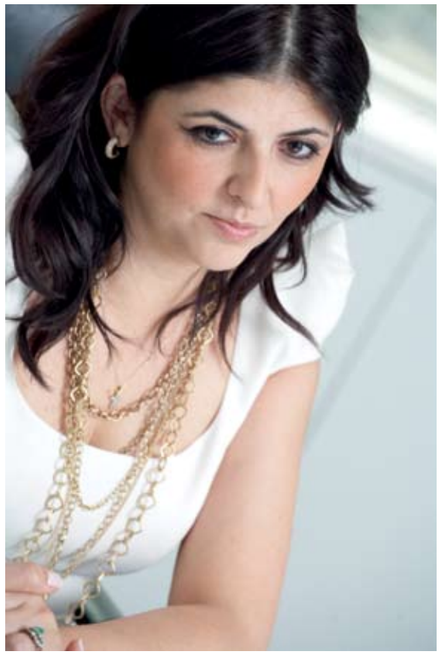
Bizim için en değerli şey, takdir edersiniz, zaman. Ve zaman kazanmak konusunda Derindere çok iyi bir hizmet sunuyor bize. Burada kritik terim ‘tek seferde’. Derindere, tek seferde doğru çözümler üreterek bizim açımızdan ‘gizli maliyetler’in önüne geçiyor.

Derindere bir servisden beklediğimizin de ötesinde tüm ihtiyaçlarımızı karşılıyor. Fiyatları, aldığımız hizmet göz önünde tutulduğunda, çok uygun. Çok memnunuz.

Bu bir ilandır.

# "Kısa Dönem Kiralamaya Yatırım Yapan İlk Yerli Firmayız, Çünkü PAZAR LİDERLİĞİNE OYNUYORUZ"

*Nora Karakaş Paşalı, otomotiv sektörünün yakından tanıdığı bir isim. 15 yıldır sektörün içinde, şimdi ise yeni bir heyecanla ve operasyonel kiralamadan gelen bilgi birikimiyle Central Rent A Car'ın Genel Müdürü olarak görev yapıyor. Heyecanı, yapmak istediklerinden ve kısa sürede yaptıklarının başarısını görmüş olmasından geliyor. Günlük kiralamaya getireceği yenilikler, sektörün yolunu açacağa benziyor.*



NORA KARAKAŞ PAŞALI
Central Rent A Car Genel Müdürü

**Operasyonel kiralamadan sonra neden günlük kiralama işine girmek istediniz?**
Günlük kiralama sektörünü globaller kurdu. Hertz, AVIS, Budget gibi firmalar getirdi Türkiye'ye ve ondan sonraki dönemde de kimse bu sektöre ciddi yatırım yapmadı. Şimdi bakıyorum son on yıla, markasına ve network'üne yatırım yapmış yerli yatırımcı yok. Operasyonel kiralamada durum tam tersi. O da ağırlıklı yerli şirketler tarafından kuruldu, yani Intercity, Derindere gibi firmalar başladı bu işe ondan sonra globallerin gelmesi çok uzun bir zaman aldı, hatta beş yıl önce tamamlandı diyebiliriz. ALD, Arval ve Leaseplan... Dolayısıyla orada çok fazla yerli yatırımcı var.

**Sebebi nedir sizce bunun? Belki markaların çok büyük olması nedeniyle onlarla baş edemeyiz diye mi düşündüler?**
Günlük kiralamanın yerli yatırımcıyı korkutan bir yönü var. "AVIS'le Budget'la rekabet edemem, ciddi network'leri olan şirketler bunlar" diye düşündüler. Rekabet edebilmeniz için yapmanız gereken yatırım çok yüksek. Üstelik bu yatırımı sadece finansman olarak görmemek gerekir, çünkü ciddi bir şekilde işi bilen, en az bir yabancı dile sahip, 24 saat hizmet veren bir yapıda esnek çalışma saatlerine uyum gösterebilen bir personel yapısı kurmanız gerekiyor.

Sektörün gelişimi hep yerel hizmet veren şirketlerle oluştu. Ancak işini bilen ve çok iyi yapan yerel şirketlerin yanı sıra maalesef 'merdiven altı' tabir ettiğimiz şirketler nedeniyle sektörün araç adetlerinin artmasına karşın, araç ve hizmet standartları çok düşük seviyelerde seyretti.

**Bunun bir nedeni de geçmişte Türk insanının günlük oto kiralamaya çok da sıcak bakmaması olabilir mi?**
Şöyle de bir gerçek var, örneğin on sene önceye, 2000 yılına baktığımız zaman pazar % 80 günlük çalışıyormuş, yani kiralamadaki arabaların % 80'i günlük kiralamada, % 20'si ise operasyonel kiralamada bulunuyormuş. Üstelik şu anda günlük kiralama pazar liderinin 2.000 aracı olduğu göz önünde tutulursa, 10 yıl öncesine kadar Budget'ta 1.000 aracın çalışıyor olması ilginin hiç fena olmadığını gösteriyor.

**Sektöre sonradan dahil olmanıza rağmen iddialı işler yapacağınızı söylüyorsunuz...**
Evet, pazar liderliğine oynuyoruz diyorum, çünkü uluslararası bir network'ü olmadan günlük kiralamaya ve markasına böyle ciddi bir yatırım yapan, ilk yerli firmayız. Aynı tabela altındaki tek tip ofis mimarisinden, tek tip personel kıyafetine ve bankoda verilen hizmete, kullanılan evraklara, duvarda asılı materyallere kadar markamızın çizgisini ve değerlerini uygulamaya çalışıyoruz. Bizle her zaman şirketimiz dışında sektöre de farklılık getirmeyi hedefledik. Filodaki farklılığımızı günlükte de oluşturacak şekilde planlamalarımız ve servislerimiz var.

**Neler katacağınızı düşünüyorsunuz?**
Pazarda ciddi bir talep olduğunu görüyoruz. Operasyonel kiralamada TOKKDER bünyesinde bulunan şirketler (adet olarak pazar liderini de ekliyorum), pazarın % 90'ına hakim. Operasyonel kiralama; nispeten daha tanımlı ve ölçebildiğimiz bir pazar. Günlük kiralamada TOKKDER'e üye firma adedi daha fazla olmasına karşılık bu şirketler pazarın sadece % 25'ini oluşturuyor. Demek ki; %25'lik pazarın hala ulaşamadığı ciddi bir müşteri kitlesi var.
Biz sürdürülebilir ve güvenilir bir hizmet kalitesiyle yine çok yüksek müşteri memnuniyeti yaratmayı hedefledik. Hizmet kalitesi, yeni araba kokusu, güler yüzlü karşılama, ulaşılabilir fiyatlar bizde standarttır diyoruz.

Onun dışında bizim bir de; orta ve uzun vadede bu merdiven altı diye tabir ettiğimiz şirketlerde eliminasyon sürecini kolaylaştırmak gibi bir hedefimiz var. Yok etmek anlamında söylemiyorum tam tersi aslında kazanmak anlamında söylüyorum. Bugün baktığınızda sistem franchise sistemi üzerine kurulu, her ilde bir franchise ofisi var ve o şekilde devam ediyor. Ama aslında her ilde 5-10 adet ofisiniz bulunabilir. Şimdi yurt dışında, Amerika'da sistem böyle her sokak başında bir tane global marka var mesela. Sistemi buraya getirmek için de gerçekten işini düzgün yapan ama büyüyemeyen, finansal olarak belli bir limitte kalan şirketleri bünyeye katıp -bunu sadece Central olarak söylemiyorum, bu işi ciddi yapan network'ü olan her firma adına da söylüyorum- onların sektöre katkılarını ortaya çıkarmak ama bu işi asgari standartları yerine getirmeden yapan firmaların da elimine edilmesini sağlamak gerekiyor.

**Merdiven altı mı yoksa lokal işletmeler mi demek gerek?**
Lokal işletmeler de var tabi, ancak ağırlığı hiç ulaşamadığımız

üçlü, beşli araç adetleriyle çalışan, faaliyet alanı başka olup yanında kiralama yapan şirketler oluşturuyor. Oysa orada hizmet standartları çok ayrıştırılmış durumda, gerçekten çok lokal çalışan, belki de hiç bilmediği için standartları uygulayamayan, standardı düşük bir hizmetle çalışan bir firmayla karşılaşıyorsunuz. Ya da bir de AVIS, Budget, Hertz gibi insanlara ulaşılması daha zor gelen, kuralların çok fazla olduğu bir firmayla karşılaşıyorsunuz. O anlamda biz sektöre bir şeyler katabileceğimizi düşünüyoruz.

**'Yeni araç kokusu Central'da standart donanımdır!' derken neyi kastediyorsunuz?**

Öncelikle bizim yola çıkışımız Volkswagen marka araçlarla oldu. Volkswagen'de de ciddi bir ürün ağı var. Polo'dan başlayıp Golf, Yeni Jetta, Yeni Passat, Tiguan ve Touareg'e kadar giden bir yelpazesi var. Günlükte dönemsel olarak tercih edilebilecek Scirroco var. Bu anlamda da müşteriye her sınıfta araba sunabiliyoruz. Yeni Jetta ve Yeni Passat'ın filomuzda olması çok büyük bir avantaj. Markanın gücü ve çeşitliliği dışında, biz bu arabaları senede iki defa yenileyeceğiz diyoruz. Müşterilerimizi her zaman yeni kokan araçlara bindirmek gibi bir vaadimiz var...

**Bu uygulamaya çalıştığınız standartlar sizin yerel partnerlerinizi de çok zorlayacak şeyler mi?**

Bizim yerel partnerlerimizi zorlayacak şeyler de var ama tabi tüketicinin nereden baktığı da önemli. Biz çok iddialı çıktık, yeni araba veriyoruz, günlük 65 TL'ye Polo kiralıyoruz ve her şeyi dahil, sigortası, KDV'si ile. Size sürpriz çıkacak hiç bir maliyet yok fiyatta. Ama hala "Ben hala 55 Lira'ya araba kiralarım, modeli de yılı da önemli değil zaten 3 gün 5 gün kullanacağım." diyen bir tüketici var. Çünkü Türkiye'de daha çok fiyat odaklı yaklaşılıyor böyle lükse giren tüketim harcamalarında. Ama biz şuna inanıyoruz, müşteriyi bir kere bizim ofisten araba kiralamaya ikna edersek, bir dahaki sefer başka bir yerden kiraladığında aradaki farkı anlayabilecek, farkı hissedecek. Zaten geri dönüşleri de öyle almaya başladık. Bizden araba kiralayanlar mutlaka ikinci, üçüncü rezervasyonlarını vermeye başladılar.

**Ne kadar oldu bu işe başlayalı ve şu anki ofis sayınız nedir? Diğer şehirlerde havalimanı olacak mı?**

İşe Nisan başında başladık. Aslında tam iki ay oldu faaliyetimiz başlayalı. Şu andaki ofislerimiz İstanbul (Yeşilköy, Maslak ve Sabiha Gökçen), İzmir, Ankara, Adana, Mersin, Kayseri, Eskişehir, Çeşme ve Bodrum'da varız. Tüm bulunduğumuz lokasyonlarda havalimanı teslimat yapıyoruz ve 24 saat hizmet veriyoruz.

Havalimanı ofislerimiz İstanbul, Ankara ve İzmir'dedir. Diğer şehirlerde şu anki durumda hava limanında ofise ihtiyaç yok, çünkü ofislerimiz hava limanlarına çok yakın yerlerde bulunuyor. Bodrum'da, Kayseri'de hemen havalimanı çıkışındayız.

**Şu anda kaç araçla hizmet veriyorsunuz ve hedefiniz nedir?**

Biz bu sezon 700 araçla hizmet veriyoruz olacağız. Önümüzdeki yılı da 1.500 adetle kapatmayı hedefliyoruz.

**Sektör liderinde 2.000 araç var, sizde 1.500 mü olacak?**

Evet, önümüzdeki sene hedefimiz 1.500. Tabi ki pazar liderinin de büyüme planlarını hesaba katarsak, 2015 yılında liderliği hedefliyoruz.

**Sektörde uzun yıllardır operasyonel araç kiralama hizmeti veren, bilinen bir firmasınız. Mevcut müşterileriniz günlük kiralama çalışmalarınıza nasıl bir katkı sağlıyor veya bunu nasıl değerlendirmeyi düşünüyorsunuz?**

Evet aslında, biz yola çıkarken her yönden sektörde uygulananların biraz dışına çıkmaya çalıştık. Bu anlamda günlük kiralama şirketleri -6 tane global şirketi baz alarak konuşuyorum- özellikle yurt dışından gelen turistlere, global sistemden gelen kitlelere hitap ediyorlar. Bu anlamda aslında hedeflediğimiz öncelikli müşteriler çok da aynı değil. Biz biraz daha iç pazarı hedefliyoruz. Hali hazırda bizim 3 bin adet Central arabasını kullanan ve memnuniyeti ortalamanın üstünde olan müşterimiz var. Beyaz yakalı, seyahat eden gerek iş için gerek tatil için araba kiralama kültürüne sahip, araba kiralamaya alışkın bir kitleden söz ediyoruz.

Onun dışında da operasyonel kiralamada pazarında şu an 125 bin araba var. O 125 bin kullanıcı da günlük kiralamada bizim hedef profilimiz. Çünkü onlar da kiralama işini bilen, kiralık araba kullanan insanlar. Pazarlama faaliyetlerimizin büyük kısma kurumsal müşterileri yönelik devam ediyor ve filoda bizimle çalışmasa dahi, günlükte çalışmaya başlayan firmalar var. Bunları gördük o yüzden mutluyuz, kurumsal müşteriler zaten bizim öncelikli hedefimiz.

**O zaman günlük kiralamanın mevsimselliği sizi etkilemeyecek...**

Evet, zaten biz öyle bir yapı oturtmaya çalışıyoruz ama yine de Türkiye'nin bir gerçeği var 2,5 ay mutlaka o dediğiniz yüksek sezon dönemini ister istemez yaşıyorsunuz. Piyasada araba kalmıyor arabalar bulunabilirliğiyle iş yapıyor. Bizde turiste araba vermiyoruz diye bir şey yok ama hedefimiz walking müşteri değil, aslında havalimanlarında olunca o müşteriler ister istemez size geliyor, bir kez kiraladığında ikinci kere kiralıyor ama bizim bütün pazarlamamız, kurumsal müşteriler üzerine kurulmuş durumda.

**Filomuzdaki araçlar senede iki defa yenilenir. Bizde yeni araç kokusu, standart donanımdır.**

**İstanbul'da özellikle kongre mevsimlerinde kısa süreli araç kiralamaya yoğun talep oluyor. Bu tarz organizasyonlara yönelik çalışmalarınız var mı?**

Evet o anlamda event'lere ve organizasyonlara çok önem veriyoruz. Kendi müşterilerimizin yıllık toplantılarında araç sponsoru olduğumuz durumlar olabiliyor veya bunu yine ücret karşılığı yapabiliyoruz ama o event'leri mutlaka takip ediyoruz. Artık gerçekten Türkiye'de çok ciddi uluslararası organizasyonlar yapılıyor ve yüksek araba ihtiyacı doğuyor bu gibi durumlarda.

**Araç olarak sadece tek bir markayla çalışmak bir handikap değil mi?**

Günlük kiralama işi ciddi bir test sürüşü programı. O yüzden biz Volkswagen ile çalışmak istedik. Volkswagen pahalı algılanan dolayısıyla günlükte ulaşılabilir bir marka değildi.

Rent A Car pazarı ağırlıklı olarak Renault, TOFAŞ, Ford'la bugünkü noktalara geldi. Evet, şu an Citroen, Toyota, Opel hatta BMW ve Mercedes de kiralayan var. Ama genelde servis yaygınlığı olan, Türkiye'de çok tanınan, çok bilinen araçlar tercih edilmiş. Türk halkında da; 'onlar ekonomik arabadır ve kolay ulaşılabilirdir' diye bir algı oluşmuş. Volkswagen, algısı yüksek olan bir marka fakat bizim yaptığımız fiyatlandırma politikasıyla aslında baktığınızda Ford, Renault ve TOFAŞ'a muadil bir fiyatlandırma sunuyoruz.

Birkaç markayla görüştük Volkswagen bu anlamda projeyi destekledi çünkü

onların da yeni kasa ürünleri olduğu için mümkün olduğunca fazla insana ulaşıp araçların test edilmesini istedi. Central'ın hedeflediklerileyle VW hedef profili birbirine çok uygun olduğu için Volkswagen ile ilerliyoruz. Ancak ileriye baktığınızda filo tarafında "multi brand" çalıştığımız için diğer markalarla da ilişkilerimiz devam ediyor.

**Size gelen müşteriler "Neden farklı markada araç yok?" diye sormuyorlar mı?**

Biz mümkün olduğunca fazla geri dönüş toplamaya çalışıyoruz müşterilerden.

Ve enteresan bir şey var, insanlar Volkswagen'i sunduğumuz zaman başka marka sormuyorlar. Biz de bunun endişesini yaşamıştık, ama sormadılar. Passat'ın yeni kasa olması, Jetta'nın yeni kasa olması çok önemli, Golf bireysel kullanımda inanılmaz iyi geri dönüşleri olan bir araç, mesela bizim en alt grubumuzda Polo var. Polo hatchback bir araba ve ciddi bir handikap olur diye düşündük çünkü seyahat eden insanın genelde eşyası fazladır ama orada dahi olumsuz bir geri dönüş almadık. Volkswagen ger-

çekten müşteriyi çok memnun eden bir marka. Böyle bir markayı güvenilir ve sürdürülebilir bir hizmet kalitesi ve ulaşılabilir bir fiyatlandırmayla birleştirince, ortaya çok başarılı sonuçlar çıktığını söyleyebilirim.

**Günlük kiralama sektörüne baktığınızda genelde araçlar çok fazla donanımlı değiller, sizin araçlarda durum nedir?**

Biz o anlamda da bir farklılık getirdik, Volkswagen arabaların alt donanımı diğer bir çok markaya göre biraz daha üstten başlıyor ama biz yine de hiç baz araba kullanmıyoruz şu an. Müşteriyi biraz daha memnun etmek için baz araba fiyatından fiyatlandırdık bütün arabalarımızı ama araçlarımız minimum orta donanımda. Aslında bunun bir diğer sebebi de araçların 2. el değerleri hatta bunun yanı sıra 2. el satışı kolay olan donanımlı araçları tercih ediyoruz açıkçası.

Şu anki filomuzun % 80'i otomatik (tiptronic) vitesli araçlar. Mesela sektörde bir diğer önemli konu da dizel otomatik bulunabilirliği. Dizel otomatik araba çok bulunmuyor. Özellikle de yaz sezonunda mümkün değil. Dediğim gibi araçlarımızın % 80'i otomatik, bunun da herhalde % 60'ı dizel otomatik.

**Pazarlama çalışmalarınızdan da biraz söz edebilir misiniz lütfen. Kuruluşunuzla birlikte yoğun ilanlarla çıktınız. Çok büyükler dışında reklam veren pek firma yok bu sektörde.**

Biz bu yola çıkarken uluslararası bir markayla mı çıkalım yoksa kendi markamızı mı çıkaralım diye çok düşündük, hatta bu anlamda kendi müşterilerimiz arasında ciddi bir anket yaptık. Ama bizim 10 yıldır yarattığımız Central markasının bilinirliği çok yüksek olmamasına rağmen, bilenler arasında algısı yüksek.

Yani bu tedarikçilerimiz için de geçerli, rakiplerimiz için de geçerli, müşterilerimiz için de geçerli… Eğer, bu işi öylesine yapıyor olsaydık Central demezdik, bunu göze almayabilirdik. İsmimize Central dedik ve evet bilinirliğimiz eksik, dolayısıyla günlükte yaratmaya başladığımız Central markasının bilinirliği için, yaptığımız yatırımın ciddi bölümünü reklam, pazarlama harcamalarına ayırdık. Bugün ben eminim ki büyük şirketlerin bile ayırmadığı kadar bir bütçemiz var pazarlama için. Onu da iki döneme bölerek kullandık, bir şu anda lansman döneminde hala kullanıyoruz. Yine kurumsal müşterilere hitap ettiğimiz için kurumsal müşterilerimizin bir takım event'lerine sponsor oluyoruz. Büyük plazalarda "lift board" adını verdikleri uygulamaları 30 plazada kullandık. Ofisimizin bulunduğu bölgelerde "billboard", "megaboard" kullandık, özellikle havalimanı giriş ve çıkışlarında. Diğer yandan bulunduğumuz şehirlerdeki sanayi odalarıyla görüşüp kayıtlı şirketlere mailing ve broşür gönderimleri yapıldı, toplam 50 bin şirkete ulaştık bu çalışmalarla.

**İnterneti ne oranda kullanıyorsunuz?**

En ağırlıklı olarak interneti kullanıyoruz, esas en yoğun olduğumuz dönem şimdi ve önümüzdeki günlerde başlıyor. Biz tüm mecralara girdik ama internetin geri dönüşünün çok yüksek olduğunu gördük. Gazete ve dergiyi marka imajına yönelik bir yatırım olarak görüyoruz, öte yandan internete çok önem veriyoruz. Hemen hemen tüm haber sitelerinde yer alıyoruz, google ve facebook için ciddi bir çalışma yapıldı. Önümüzdeki günlerden itibaren de spor sitelerinde yer almaya başlayacağız.

Diğer yandan internetten rezervasyon almaya başladık ama onun oranı biraz düşük şu an için. Telefon hala çok daha etkin durumda. Ama gelen rezervasyonun % 20'si internet rezervasyonu...

Sitemize bir de tarife sistemi yaptık ve bütün kurumsal müşterilerimize birer kurumsal tarife hazırladık. Örneğin bugün Microsoft rezervasyon vereceği zaman kodunu giriyor, oradan özel fiyatlarına ulaşabiliyor ve rezervasyon yapabiliyor. Internet üzerinden kredi kartıyla da ödemesini yapabiliyor.

**Central Rent A Car'ın üzerinde durduğu en önemli konu nedir?**

Bizim en çok üzerinde durduğumuz konu 'müşteri memnuniyeti'. O konuda gerçekten ödün vermiyoruz ve geri dönüşlerini de ölçebiliyoruz. Ulaştığımız bireysel müşterilerden teşekkür mesajları alıyoruz hatta bir kısmını Central'ın facebook sayfasından görmeniz mümkün...

Bir de bu "uç-kirala" bizim çok üzerinde durduğumuz bir konsept. Hatta reklamlarımızı bunun üzerine kurguladık. "Uçaktan inip eskiye binmeyin!" söylemiyle akılda kalmak istiyoruz. Ona da kısa bir video hazırlandı, banner girdiğimiz mecralarda bunu kullanıyoruz.



FIFA WORLD CUP Brasil

Continental
Tyres - Engineered in Germany

# "HERKESİN ÜZERİNE GÖRE TAKIM ELBİSE DİKİYORUZ"

*Oto kiralama sektörünün finans kökenli yöneticilerinden olan Ogün Bükülmeyen, 9 Eylül Üniversitesi Maliye Bölümü'nü bitirdikten sonra aynı üniversitede Avrupa Birliği Yüksek Lisans Programı'nı tamamlar. Bitirme tezinin konusu ise otomotiv sektörünü yakından ilgilendiren "Blok Muafiyeti"dir. Üç yıllık banka deneyiminin ardından, İzmir'de bir Ford Bayii'nde satış departmanında çalışmaya başlar. Halen Arkas Otomotiv Filo ve Operasyonel Kiralama Müdürü olan Ogün Bükülmeyen ile İzmir'de başlayarak İstanbul'da devam eden otomotiv serüvenini ve Arkas Otomotiv'in faaliyetlerini konuştuk.*

OGÜN BÜKÜLMEYEN
Arkas Otomotiv Filo ve Operasyonel Kiralama Müdürü

**Finans sektöründen sonra neden otomotivi tercih ettiniz?**
Aslında açık konuşmak gerekirse araçlara çok ilgi duyan bir insan değildim. Sektörde çalışmaya başlayınca ister istemez ilginiz oluşuyor. İzmir'de eski bir Fiat ve Ford Bayii'nde araç satışıyla başladım sektöre. Orada normal perakende satış yaparken yönetime, filo satış departmanı kurma fikri götürdüm. Bu kabul edildi ve departmanı kurduk. Sonrasında kiralama sektörüne geçince daha çok hep finans tarafında kalmaya çalıştım.

**Neden filo satışı?**
Öyle bir eksik vardı İzmir'de. Benim gözlemlediğim kadarıyla yüksek sayıdaki araçların satışları genelde İstanbul bayilerinin yürüttüğü bir işti İzmir'de. Başında olduğum filo satış departmanını müdürlük haline getirdik ve o şirkette iyi sonuçlar elde ettik.

**İstanbul'a gelişiniz nasıl gerçekleşti?**
Yeni bir yapılanması vardı Otokoç'un Taşdelen Şubesi için. 2005 yılında Otokoç'tan bir teklif geldi, kabul ettim. O dönem uzun dönem operasyonel kiralama sektörünün yeni yeni canlandığı dönemlerdi, çok da ilgi duyuyordum ben bu sektöre. Çünkü aslında işim otomotivden çok finans. Finansal kiralama, uzun dönem kiralama gibi tedarik yöntemlerinin içinde olmaya çalışıyordum daha çok. Akabinde 1.5 sene sonra, 2006 senesinin sonunda Central Car'a geçtim. Benim için çok keyifli bir çalışma dönemiydi, çok şey öğrendim. Aslında zaten sektörü ilk gerçek anlamda tanıdığım zamanlar o zamanlar.

**Satış tarafından kiralama sektörüne geçişte ne gibi farklılıklar gözünüze çarptı?**
Tamamen ayrı bir iş aslında. Araç kiralama firmaları da kendilerini çok hızlı geliştiriyorlar. O dönem biraz daha basitti işler, 2005-2006 senesinde kiralama firmaları kendilerini araç satan firmalardan çok fazla ayıramıyorlardı. Ama yine de tamamen farklı bir iş yapıyorsunuz. Bir kere kira mantığı var işin içinde, bir hizmet mantığı giriyor işin içine. Her şeyden önce müşteriyle belli bir dönem içerisinde berabersiniz, kol kolasınız. Ben hep finansal hesaplar geliştirme konusunda çalıştım. Çalışmaya başladığım yıllarda sektörde çok basit finansal hesaplar vardı. Çünkü sektörün kökeni aslında finans değil Türkiye'de. Aslında işin kökeninin finans olması lazım. Bana sorarsanız en sonunda otomotivle alakalı. Otomotiv bizim sektörümüzde sadece aslında bir araç, çok da neyin kiralandığı önemli değil. Tabi ki operasyonel maliyetler tarafından bakarsanız neyin kiralandığı çok önemli ama bizim için aslında önemli olan finans ve hizmet kalitesi tarafı. O sebeple ben çok sevdim sektörü.

**Hizmet kalitesi önemli dediniz, sektör ve firmalar büyürken hizmet kalitesine ne derece önem veriliyor sizce?**
Orada müşterinin etkisi çok büyük. Zaten şu anda Avrupa

trendlerinde en çok o tartışılıyor. Aslında baktığınız zaman sektörü geliştiren müşteri. Şirket politikaları, şirket araç politikaları sektörü direkt değiştiriyor. Her firma kendi araç politikasını oluştururken kendi ihtiyaçlarına göre operasyonel kiralama firmasını şekillendirmek istiyor haklı olarak.
Tabi burada öne çıkan bazı şeyler var onlardan birisi işte "Tailor Made" servis dediğimiz herkesin üzerine göre takım elbise dikilme durumu var. Aslında kiralama firmaları çok büyümenin yanı sıra bu tarafa doğru da gidiyorlar. Bu aynı zamanda çok tezat bir durum oluşturuyor. Büyüyerek belli şeyleri standardize etmek zorundayken aynı zamanda müşterilere özel hizmet vermeye çalışıyorsunuz. Burada aslında yanlış anlaşılan bazı şeyler var. Kurumsallaşmanın, standart-

laşma olduğu sanılıyor ama değil aslında. Çünkü müşterinin beklentisi bu yönde değil. Biz müşterinin beklentisine göre çalışan bir sektörüz tamamen baktığınız zaman.

**Genel olarak baktığınız zaman müşteri her zaman ne istediğini biliyor mu sizce?**
Bilen var, yavaş yavaş öğrenen var. Tabi ki bu sektör çok yeni bir sektör, kültürünün oluşması lazım hem müşteri tarafında hem bizler tarafında. Bu kültür tabi Avrupa'nın aynısı olamaz, kes-yapıştır yaklaşımlarla burada bir şey elde edemezsiniz. Türkiye, Türkiye'dir. Ne Avrupa'ya benzer ne Ortadoğu'ya benzer. Çok dinamik bir yapısı vardır ama o karmaşıklığın bile bir kültürü vardır aslında burada. "Müşteri ne istediğini biliyor mu?" sorunuzun cevabı: Müşteri ne istediğini bilmeye başlıyor. Yabancı şirketler biraz daha farkındalar, neyi istemeleri gerektiğinin. Türk şirketler de öğreniyorlar. Yavaş yavaş oluşan bir kültür var. İlk araç kiralamaya başlayan firmalar şimdi belli noktalara geldiler. Çok maliyet odaklı olmaktan yavaş yavaş hizmet odaklılığa doğru trendlerini değiştiriyorlar, zaten dünyada da böyle bir trend var. Biz Türkiye olarak aslında bakarsanız araç kiralama kültürünü yeni oluşturuyoruz, bunu oluşturmaya çalışırken bir de değişim geliyor, arkadan zorlayan trendler geliyor.

**Central'dan sonra bir dönem Gerçek Filo Kiralama'da çalıştınız. Oradaki faaliyetlerinizden söz edebilir misiniz?**
Orada tamamen kiralamanın başındaydım, 2008 yılıydı. Ben filo kiralamanın başında olduğum dönemde 4.800 adetlik bir filomuz vardı. O dönem için Türkiye'de ilk on içerisindeydik adet açısından.

**Arkas Otomotiv ve kiralama faaliyetleri hakkında bilgi alabilir miyiz? Siz bu gruba ne zaman dahil oldunuz?**
Gerçek Oto'dan sonra bir süre TEB Arval'de çalıştım. Tam bir yıldır Arkas Otomotiv Filo ve Operasyonel Kiralama Müdürlüğü görevindeyim.
Arkas Holding, asıl işi olan taşımacılık ve lojistik tarafında çok fazla biliniyor ama 16 sektörde faaliyet gösteriyor aslında. 30'u yerli 22'si yabancı 52 şirketi ve 5000 nin üzerinde çalışanı var Arkas Holding'in. İki tane otomotiv şirketimiz var, birisi Arkas Otomotiv, diğeri Volcar Otomotiv. Volcar Otomotiv sadece Volvo ve Mazda marka araçların ve yedek parçalarının satışını ve kiralama yapıyor. Arkas Otomotiv'in ise Volvo, Opel, Chevrolet, Ford, Peugeot, Citreon ve Renault Trucks bayilikleri, satış, servisi ve kiralaması var. Arkas Otomotiv sektöre 2003 senesinde çok markalı bayilik sistemiyle direkt giren bir firma. Volcar Otomotiv ise 2005 senesinde kuruldu.
Arkas'ta kiralama 2005-2006 senelerinde başlamış, yedi marka ile 23 ayrı lokasyonda Arkas Otomotiv var. Biz şube şube yönetiliyoruz. Yani Opel Şube var, Ford Şube var... Her şube ilk başta kendi kiralamasını, kendisi gerçekleştirmiş. 2009 senesinde yeni bir yapılanma içine girdi şirket, yönetim tamamen değişti Arkas Otomotiv'de. Kiralama tek bir merkeze toplanarak, operasyonel araç kiralama şubesi haline getirildi.

**Şu anda Arkas ve Volcar olarak 520 aracın üzerindeyiz, yılsonuna kadar 300 araç daha katıyoruz filomuza. 2012'de 1000 yeni araç katacağız filomuza, 2012 sonu itibarıyla hedefimiz 1700 araç.**

1 Temmuz 2010 tarihinde göreve başladıktan sonra yeni bir kiralama modeli oluşturduk. Yaklaşık 6 ay sadece model üzerinde çalıştık biz Arkas Holding ile beraber. Yeni bir yazılım ile birlikte yeni modelimizi 2010 Aralık ayının sonunda bitirdik. Bu altı aylık süreçte de çok az kiralama yaptık. Ocak ayında yeni bir finans modeliyle, yeni bir sistemle tekrar kiralamaya başladık.

**Şu anki hacminiz ve hedefleriniz nelerdir?**
Şu anda Arkas ve Volcar olarak 520 aracın üzerindeyiz, yılsonuna kadar 300 araç daha katıyoruz filomuza. 2012'de 1000 yeni araç katacağız filomuza, 2012 sonu itibarıyla hedefimiz 1700 araç. Bizim için bu ilk altı aylık süreçteki raporlar çok önemliydi ve orada gerçekten beklediğimizden de iyi çıktı. Bizim en büyük avantajımız adede bağlı çalışmıyoruz, kesinlikle adet baskısı yok üzerimizde.

**Mevcut araçlarınızın ne kadarlık bölümü Arkas Holding bünyesindeki firmalara kiralanmış durumda şu an?**
Araçlarımızın % 52'si grup şirketlerimize, % 48'i de tamamen Arkas harici, dış müşteriler dediğimiz diğer müşterilerimize kiralanmış durumda. Arkas Holding iştiraki olan şirketleri ön planda tuttuk ilk altı aylık dönemde ama ikinci altı ay ve 2012 için büyüyeceğimiz yer tamamen grup dışı olacak. Oran sene sonunda % 70'e, % 30 gibi gerçekleşecek, önümüzdeki sene de Arkas Holding ve grup içi firmaların ağırlığı % 10'da - % 15'te kalacak. Filomuzun % 85' i grup dışına kiralama olacak.

**Aslında çok sayıda potansiyel müşteri var, sizin hedefinizde ne tarz firmalar var?**
Birinci önceliğimiz, Arkas Holding'le hali hazırda, farklı sektörlerde çalışan firmalar. Grubun büyüklüğünden ve sinerjisinden yararlanıp bizi değişik sektörlerde tercih etmiş müşterilerimizle çalışmayı arzu ediyoruz. Diğer bir önceliğimiz de aslında kiralama tercih etmeyen, daha önce hiç kiralama yoluyla araç tedarik etmemiş firmalar. Bu zamana kadar araba satın almışlar ama zaten araç parkları çok büyük değil, 5-10 tane arabaları olan firmalar bunlar. Biz onlara operasyonel kiralamanın avantajlarını sunup biraz da onlarla beraber büyümek istiyoruz. Biz sektörle beraber büyümeyi hedefleyen bir firmayız.

**Daha önce bu hizmeti almamış bir firmayı ikna etmek ne kadar kolay sizce?**
Müşterinin karşısına somut delillerle giderseniz aslında zor değil. Satın alma maliyetini, kredi maliyeti, aracın 2. eli, bakım giderleri, operasyonel masrafları, kasko yanında görünmeyen tüm maliyetleri ile açıklar ve kiralama ile sağlayacağı avantajları, hizmeti, kapsayan gerçekçi bir dosya sunarsanız hiçbir yönetici de kalkıp itiraz etmez.
Ama burada önce güvenilir olduğunuzu karşı tarafa hisset-

**Araçlarımızın % 52'si grup şirketlerimize, % 48'i de tamamen Arkas harici, dış müşteriler dediğimiz diğer müşterilerimize kiralanmış durumda. Arkas Holding iştiraki olan şirketleri ön planda tuttuk ilk altı aylık dönemde ama ikinci altı ay ve 2012 için büyüyeceğimiz yer tamamen grup dışı olacak.**

tirmeniz lazım. İkincisi sunumunuzun gerçek verilere dayandırılıyor olması ve de müşterinin bunu hissediyor olması lazım.

**Size göre güçlü yönleri neler Arkas Otomotiv'in?**

Bence en güçlü yönümüz, 109 senelik geçmişimiz. Arkas'ın kuruluşu 1902 senesine dayanıyor. Arkas, Türkiye' de kurum kültürünü oluşturabilmiş nadir şirketlerden. Faaliyet gösterdiği her alanda kendi kültürünü yansıtıyor. Müşterilerimiz nasıl bir hizmet kalitesiyle karşılaşacaklarını çok iyi biliyorlar. Güvenilir olmakla bunu kastediyorum aslında.

Kiralama operasyonumuzda çok esnek bir yapı kurmaya özen gösterdik. Her firmanın talebine göre hareket etmeye çalışıyoruz ve sistemimizde bunu başardık. Herkesi ayırabiliyoruz biz plaka plaka... Talep halinde bir firmanın her bir aracını farklı değerlendirip ayrı hizmetler sunabiliyoruz. Bizde bir plakanın alacağı hizmet her an farklılaştırılabilir. 36 aylık sözleşmenin 35. ayında dahi bunu değiştirebilecek durumdayız, böyle bir hizmet sunabilecek bir sisteme sahibiz.

**Sektörün en önemli konularından biri de 2. el araçlar, 2. eli nasıl yönetiyor Arkas Otomotiv?**

Bizim Arkas 2. El Departmanımız var, aynen kiralamada olduğu gibi ayrı yöneticisi olan bir şube olarak çalışır. Operasyonel kiralamadan dönen araçlarımızı biz 2. el şubemize belli bir prosedür karşılığı devrediyoruz. Biz buradan veya başka bir aracıyla araç satışı yapmıyoruz. Araçlarımız kiralamadan dönünce 2. el departmanımıza listeyi yolluyor ve lokasyonlarını belirterek ekspertiz raporlarını istiyoruz. Ekspertiz raporları geliyor ve araçlar için değerler belirleniyor. Değerler üzerinden anlaşmaya varılınca Arkas 2. El Departmanı belli bir süre içinde bu araçları tamamen biniciye satıyorlar. Bizde galeriye, esnafa araç satışı yoktur, biz kiralamadan dönen her aracımızı bir biniciye satıyoruz.

**O zaman daha avantajlı fiyatlara ulaşıyorsunuz.**

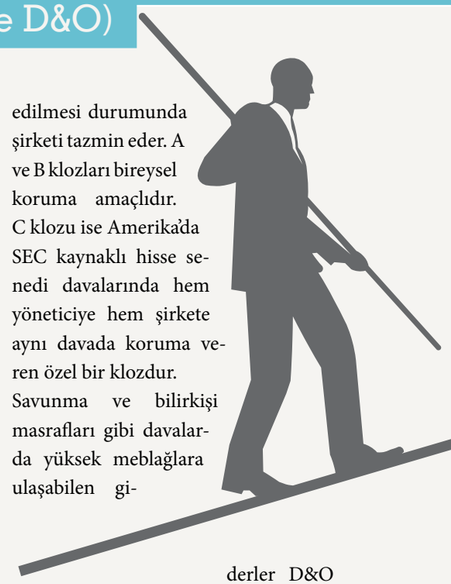
Kesinlikle öyle, o yönden elimiz çok kuvvetli. Tabi çok önemli bir konu bu tarafta tamamen yetkili servis ağı kullanılıyor. Hiçbir şekilde, hiçbir koşulda biz yetkili servis dışına araç göndermiyoruz. En önemli önceliklerimizden birisi bu ve yetkili servislerin içinde de gerçekten en iyi çalışan yetkili servisin ayrımını da yapıyoruz. İyi çalışamadığımız bir yetkili servisle hemen ilişkimizi sonlandırıyoruz. Zaten 23 lokasyonda olduğumuz için kendi yetkili servislerimizi etkin olarak kullanıyoruz.





# Kurumsal Risk Yönetimi

## Türkiye ve Dünya'da Yönetici Sorumluluk Sigortaları (Directors and Officers Liability Insurance D&O)



RAC Dergisi'nin geçen sayısında ISO 31000 ve COSO gibi risk yönetim sistemlerinden bahsetmiştik. Bu sistemler risklerin tanımlanması ve ölçümünden sonra sizin risk kriterlerinize bağlı olarak bazı önlemler almanızı öngörürler. Riski azaltıcı önlemlerin ardından artık riski yüklenmek veya devretmek, sonrasında da risk yönetimi sisteminiz içerisinde bunu takip etmek gerekmektedir.

Ticaret Kanunu gibi şirketinizin yaşadığı ortamı düzenleyen bir kanunda önemli değişiklikler yapılması sizinde risk yönetim sisteminizdeki verileri gözden geçirmenizi gerektirmektedir.

6102 sayılı TTK'nun kabul edilmesi ile beraber anonim ortaklıklarda yönetim kurullarının ve üst düzey yöneticilerin sorumluluklarında düzenlemeler yapılmıştır.

TTK 357. Madde ile eşit işlem ilkesi yani alınan kararlarda tüm pay sahiplerinin haklı çıkarlarını gözetme yükümlülüğü, TTK 202. Madde ile hakimiyetin hukuka aykırı kullanılması tanımlanmıştır. TTK 549-554 arasında hukuki sorumluluk halleri ve TTK 555-561 arasında şirketin zarar ve iflas halindeki durumu, TTK 562 ve 563'te ise cezai sorumluluklar belirlenmiştir.

Yeni TTK'da "tedbirli yönetici kavramı" gelmiştir. TTK 369 ve 202'de kullanılan bu kavram daha gerçekçi bir sorumluluk tanımı yapmaktadır. Kanunun yürürlüğe girmesinden sonra sorumluluklarını yerine getirmeyen yönetim kurulu üyelerinin karşılaşacağı riskler artacaktır.

Bu risklerin karşılığında ABD ve Avrupa'da yönetici sorumluluk sigortaları (D&O) yapılmaktadır. Bu sigortanın var olmasının temel prensibi şirketlerdeki yetkin yöneticilerin, eldeki en iyi bilgilerle aldıkları stratejik kararlar sırasında kişisel mal varlıklarının risk altında kalmasının yaratacağı sorumluluk baskısını azaltmaktır.

ABD'de sosyal güvenlik vergisini, çalışanların gelir vergisini ödememek, hisse senetleri, iş güvenliği, çevre koruma, eşit iş hakkı, IRS kodu gibi muhtelif kanunlara uymamak, şirket ve yöneticilerine önemli cezalar getirmektedir. D&O poliçeleri yönetim kurulu üyeleri ve yöneticilerin, görevleri sırasında kasıtlı olmayan ihmal, hata, yanlış beyan, yetki ihlali gibi sebeplerle sorumluluklarını yerine getirememeleri sonucu 3. şahısların uğradığı zararları tazmin eder. Yöneticilere yönelen suçlamalar genelde hissedarlar, kredi kuruluşları, rakip şirketler, çalışanlar, müşteriler ve resmi kuruluşlardan gelir.

D&O hasarlarına genel olarak bakıldığında çalışanlar tarafından öne sürülen haksız işten çıkartma, ayırımcılık, taciz konuları, şirket evliliklerinde eski yöneticiler hakkında yanlış beyan davaları, halka arzlarda finansal raporlama hataları, kamu kuruluşlarının kestiği cezalar, şirketin zarara uğraması sonucu hissedarların açtığı davalar öne çıkmaktadır.

Poliçeler iki temel kloz ve ek teminatlardan oluşur. A klozu yöneticilerin şahsi mal varlıklarını korurken, B klozu da yöneticinin şirket tarafından tazmin edilmesi durumunda şirketi tazmin eder. A ve B klozları bireysel koruma amaçlıdır.

C klozu ise Amerika'da SEC kaynaklı hisse senedi davalarında hem yöneticiye hem şirkete aynı davada koruma veren özel bir klozdur.

Savunma ve bilirkişi masrafları gibi davalarda yüksek meblağlara ulaşabilen gi-derler D&O ile teminat altına alınır.

Teminat "claims made'" dediğimiz davanın açıldığı dönemde sigortalı olma prensibine göre işler. D&O fiyatlamaları şirketin çalıştığı sektör, bilanço büyüklüğü, halka açık olması, geçmişte teminat kapsamına giren sorunlar yaşaması gibi kriterlerle belirlenmektedir.

Ülkemizde ağırlıklı olarak yabancı yatırımcıların ve halka açık şirketlerin kullandığı D&O poliçeleri holdingler, global şirketler ve private equityler için genellikle umbrella policy dediğimiz tek poliçe altında tüm şirketlerin yöneticilerinin teminatlandırılması sistemiyle yürümektedir.

Önümüzdeki yıllarda D&O poliçelerinin ülkemizde daha da yaygınlaşması beklenmektedir.

Selçuk Güven
TOKKDER Genel Koordinatörü

BAŞ DENETÇİ METİN ETKİN / BAKER TILLY GÜRELİ

# ŞİRKETLERİN HALKA ARZI

Gelişmekte olan ülkelerdeki sermaye birikiminin yetersizliği ülkelerin ekonomik gelişim sürecini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu çerçevede işletmeler büyümek, gelişmek, yatırım yapmak ve globalleşen dünyada rakipleri ile rekabet edebilmek için gerekli olan sermayeyi bulmakta zorlanmaktadırlar.

İşletmelerin ihtiyaç duydukları finansal kaynaklar iki yolla sağlanmaktadır. Bunlardan birincisi öz kaynak (sermaye ve elde edilen karlar), diğeri ise yabancı kaynak (dış kaynak) lardır.

Şirketler genellikle ortaklarının sermaye olarak yetersiz kaldığı ya da sermayenin maliyeti ve vergisel yükümlülükleri nedeniyle daha kârlı olduğu durumlarda yabancı kaynaklara müracaat ederler. Yapılan araştırmalar her geçen gün birçok şirketin varlığına son verildiğini göstermektedir. Şirketlerin iflası ve kapanması ekonomiler içinde büyük kayıplar doğurmaktadır.

Halka arz yoluyla hisse senedi ihracı, şirketlerin uzun senelerden beri uyguladıkları finansman yöntemlerinden biridir. Şirketler hem kurulurken, hem de faaliyetlerini sürdürmek amacıyla finansmana ihtiyaç duymakta ve bu ihtiyaç duydukları finansmanı iç ve dış kaynaklardan karşılamaktadırlar. İşletmeler finansal piyasalardan ne kadar kolaylıkla ve düşük maliyetle borçlanabilirlerse, varlık edinme güçleri de o kadar yüksek olmaktadır. Bu durum şüphesiz işletmelere piyasadaki rakiplerine oranla büyük avantaj sağlayacaktır. İşletmelerin bu ihtiyaç duydukları fonları karşıladıkları finansman yöntemleri arasında halka arz, şirketler açısından önemli bir yer tutmaktadır.

**Halka Açılma**

Halka açılma, şirketlerin kaynak ihtiyaçlarını karşılamada başvurdukları doğrudan finansman yöntemidir. Sermaye piyasası araçlarının satın alınması için her türlü yoldan halka çağrıda bulunulması, halkın bir anonim ortaklığa katılmaya veya kurucu olmaya davet edilmesi, hisse senetlerinin borsalar veya teşkilatlanmış diğer piyasalarda devamlı işlem görmesi, halka açık anonim ortaklıkların sermaye artırımları dolayısıyla paylarının veya hisse senetlerinin satışı halka arz tanımına girmektedir. Ayrıca Sermaye Piyasası Kanunu'nun 11'inci maddesinde pay sahibi sayısı 250'yi aşan anonim ortaklıkların hisse senetlerinin halka arz olunmuş sayılacağı ifade edilerek halka arz kavramı genişletilmiştir. Önceden hisse senetlerini halka arz etmiş ortaklıkların, tekrar hisse senedi arz etmelerine yeni hisse senedi arzı veya ikincil halka arz denilmektedir. Eğer halka arz, halka kapalı bir anonim ortaklık tarafından ilk defa yapılırsa, bu halka açılma olarak ifade edilmektedir.

*(kaynak: www.spk.gov.tr)*

**Halka Açılmanın Faydaları ve Halka Açılmanın Önündeki Engeller**

Yöneticilerin şirketleri yönetirken endişelenmesi gereken birçok farklı konu bulunmakta ve şirketlerini olabileceği en iyi şirket yapmaya çalışırken kullanabileceği birçok farklı seçenek bulunmaktadır. Şirketlere önemli faydalar ve katkılar sağlayan hususlardan bir tanesi de, şirketleri halka açık şirketler haline getirmektir.

Şirketleri halka açılmaya teşvik eden çeşitli etmenler mevcuttur. Bu etmenler aşağıdaki şekilde sıralanabilir.

**i) Finansman Sağlamak:** Şirketler alternatif finansman kaynaklarına göre daha düşük maliyetle ve uzun vadeli kaynaklara ulaşabilmekte, halka açıldıktan sonra hisse senetlerini teminat olarak göstererek yeni borçlanmalar sağlayabilmekte ve ikincil halka arz imkanlarına sahip olabilmektedirler.

**ii) Likidite:** Halka açık bir şirketin hisseleri, halka açık olmayan bir şirkete göre daha likit hale gelmektedir. Yatırımcılar hisse satın alabilir ve kendi hisselerini istedikleri gibi satabilir. Ayrıca halka açık bir şirket olmak, hisselerin daha likit olması nedeniyle bir çıkış stratejisi olarak da şirket ortaklarına yardımcı olmaktadır. Ayrıca şirket hisseleri borsada işlem göreceğinden arzu edildiği zaman kolayca nakde dönüştürülebilecektir.

**iii) Güven:** Halka açık bir şirket olmak, şeffaflık, kamuyu aydınlatma, bağımsız denetim gibi yükümlülükleri doğurarak tüketicilere, kreditörlere ve şirketlere yatırım yapmak isteyen yatırımcılara daha fazla güven sağlamaktadır. Ayrıca, halka açık şirketlerin hisselerinin piyasa fiyatları bellidir. Bu durum şirketlere yeni sermayeyi yaratacak bir hedef fiyat vermektedir. Halka açık bir şirket olmak, potansiyel yatırımcılara kendi aracı kurumlarını arayarak veya internete girerek şirketlerin hisse senedi için fiyat alabilmeleri fırsatını yaratarak faydalı olmaktadır.

**iv) Şirket Değerinin Piyasa Tarafından Belirlenmesi:** Şirketin piyasadaki değeri, halka açık olmaması durumuna göre daha yüksek olarak belirlenebilmektedir. Yapılan istatistikler 6 şirket içerisinden 4 şirketin halka kapalı olması yerine halka açık olması durumunda, 25 kat daha fazla net kazanca sahip olacağını göstermektedir.

**v) Kurumsallaşma:** Halka açık bir şirket olmak kurumsallaşmayı beraberinde getirmektedir.

Kurumsallaşmanın temel amacı, firmanın (patron, yönetici, kritik personel vb.) kişilerden ve onların "kendi becerilerine bağlı icra yöntemlerinden" bağımsız hale gelmesi ve sürekliliğin sağlanmasıdır. Aile şirketleri için kurumsallaşmak; sadece yönetimin profesyonellere devri, kontrolü bırakmak, bir kenara çekilmek olarak anlaşılmamalıdır. Profesyonel yönetim kurumsallaşmak sürecinin bir parçasıdır.

**vi) Tanınırlığın Artması:** Halka açık bir şirket olmanın diğer önemli bir faydası da, şirketlerin hem ulusal hem de uluslararası arenada tanınırlığının artmasıdır. Genellikle büyük şirketler halka açıldığında gazetelerde ve çeşitli dergilerde tanıtılırlar. Bu ücretsiz reklam için büyük bir fırsattır. Şirketin reklamının yapılması, genellikle satışların ve gelirlerin artmasına yardımcı olur.

**vii) İkincil Halka Arz İmkanı:** Şirketler sadece birincil halka arz ile değil, daha sonra, hisse senetleri işlem görmekte iken yatırım ve benzeri ihtiyaçları nedeniyle ortaya çıkan kaynak gereksinmelerini mevcut ortaklarının rüçhan haklarını kısıtlamak suretiyle gerçekleştirebilecekleri "İkincil Halka Arz"'lar ile karşılamak suretiyle yeniden bir finansman imkanı yaratabilirler.

**viii) Bankalar ile Pazarlık Gücü:** Bankalar, halka açılmamış bir şirketin kredi değeri hakkında sınırlı bir bilgiye sahip olmaktadırlar. Halka açık bir şirkette ise bu bilgiler kreditörlere ve yatırımcılara açık hale geldiği için, şirketler daha ucuza kredi bulabilmekte ve kredi bulabilecekleri dış kaynaklar artmaktadır. Şirketlerin halka açılmasının sayılan faydalarının yanı sıra bir takım maliyetlerinin olması birçok şirketin halka açılmaksızın faaliyetlerini sürdürmesine neden olmaktadır. Bunlardan bazıları aşağıdaki gibidir.

**Dünyada ve Türkiye'de Halka Arz**

Ülkelerin sermaye piyasaları, finans dünyasındaki konumlarını belirleyen en önemli unsurlardan biri haline gelmiştir. Credit Risk Monitor internet sitesinin yaptığı araştırmaya göre Türkiye halka açık firma sıralamasında dünyada 31. sırada yer almaktadır.

Dünyada halka açık şirketlerin sektörel bazda dağılımlarına bakıldığında hizmet sektörünün % 20 ile ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Hizmet sektöründen sonra mali sektör % 16.5 ile ikinci sırada, teknoloji % 14.9 oranı ile üçüncü sırada, kimya, kıymetli maden, plastik, kağıt sektörü % 11.9 oranı ile dördüncü sırada yer almaktadır.

Türkiye'de ise mali sektör % 21.6 oranı ile birinci sırada, hizmet ve dayanıklı tüketim sektörü % 17.2 ile ikinci sırada, kimya, kıymetli maden, plastik ve kağıt sektörü %12.8 oranı ile üçüncü sırada, sermaye yoğun ürünler sektörü % 10.8 oranı ile dördüncü sırada yer almaktadır.

Dünyadaki ve Türkiye'deki halka açık şirketler faaliyet gösterdikleri sektörler bazında karşılaştırıldığında oransal olarak Türkiye'de teknoloji, ve sağlık sektöründe yer alan firmaların sayısının az

| Sıra | Ülke | Halka Açık Şirket Sayısı | Sıra | Ülke | Halka Açık Şirket Sayısı |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ABD | 19.147 | 26 | İsviçre | 443 |
| 2 | Kanada | 5.385 | 27 | Yunanistan | 442 |
| 3 | Japonya | 4.902 | 28 | İtalya | 438 |
| 4 | İngiltere | 3.887 | 29 | Bulgaristan | 365 |
| 5 | Hindistan | 3.207 | 30 | Norveç | 357 |
| 6 | Güney Kore | 3.176 | 31 | Türkiye | 338 |
| 7 | Avustralya | 2.584 | 32 | Hollanda | 325 |
| 8 | Çin | 2.486 | 33 | Pakistan | 311 |
| 9 | Tayvan | 1.671 | 34 | Peru | 281 |
| 10 | Rusya | 1.637 | 35 | Filipinler | 273 |
| 11 | Hong Kong | 1.400 | 36 | Ürdün | 261 |
| 12 | Almanya | 1.387 | 37 | İspanya | 256 |
| 13 | Fransa | 1.291 | 38 | Mısır | 254 |
| 14 | Malezya | 1.207 | 39 | Yeni Zelanda | 241 |
| 15 | Singapur | 725 | 40 | Belçika | 239 |
| 16 | İsrail | 692 | 41 | Sri Lanka | 237 |
| 17 | İsveç | 658 | 42 | Meksika | 235 |
| 18 | Tayland | 647 | 43 | Kuveyt | 198 |
| 19 | Güney Afrika | 600 | 44 | Finlandiya | 184 |
| 20 | Brezilya | 586 | 45 | Kıbrıs | 166 |
| 21 | Danimarka | 549 | 46 | İrlanda | 163 |
| 22 | Şili | 495 | 47 | Avusturya | 159 |
| 23 | Vietnam | 474 | 48 | Bermuda | 159 |
| 24 | Polonya | 453 | 49 | Arjantin | 150 |
| 25 | Endonezya | 451 | 50 | Suudi Arabistan | 138 |
| | | | 51 | Sonraki 79 Ülke | 2934 |

Kaynak: Credit Risk Monitor

olduğu, buna karşın mali, dayanıklı tüketim ve gıda sektörlerinde faaliyet gösteren şirketlerin oransal olarak dünyadaki şirketlerden daha fazla oldukları gözlemlenmektedir. Dünya ve Türkiye'deki halka açık şirketlerin faaliyet gösterdikleri sektörler itibariyle oransal dağılımları aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

**Halka Açılmanın Aşamaları ve Süresi**

Halka açılma 8 aşamada gerçekleşmektedir.

- Çalışma Grubu Oluşturulması, Aracı Kuruluş Seçimi, Bağımsız Denetim Raporları'nın Hazırlanması, Genel Kurul Kararı, Fiyat Belirlemesi ve diğer başvuru için gereken belge ve bilgilerin hazırlanması
- İMKB ve SPK'ya Müracaat
- Tanıtım Faaliyetleri
- İMKB ve SPK Uzmanlarınca Şirket İncelemesi
- Hisse Senetlerinin Kurul Kaydına Alınması
- Hisse Senetlerinin Halka Arzı
- Satış Sonuçlarının Bildirilmesi
- Borsa Kotuna Alınma ve İşlem Görmeye Başlama

Şirketin büyüklüğü, faaliyet gösterdiği sektör ve yapısı, borsaya açılma sürecinde kullanılan yöntem, piyasa yapısı gibi çok çeşitli faktörlerden etkilenen halka arz sürecinin uzunluğunun tam olarak belirlenmesi zor olmakla beraber genellikle 6 haftalık bir süreç almaktadır.

**Halka Arz Yöntemleri**

Halka arz üç yöntemle yapılabilir.

i) Mevcut hisse senetlerinin satışı: Bu yöntemde şirket hissedarları, ellerinde bulundurdukları hisse senetlerinin bir kısmını borsada ya da borsa dışında halka arz ederler.

ii) Sermaye artırımı yoluyla halka arz: Şirketler, sermaye artırımı yoluyla yeni hisse senedi ihraç ederler ve yeni finansman kaynağı sağlarlar.

iii) İki yöntemin bir arada kullanılması: Şirketler, mevcut hisse senetlerinin satışı ve sermaye artırımı yoluyla halka arz yöntemlerini birlikte kullanabilirler.

**Halka Arz Satış Yöntemleri**

Hisse senetlerinin satışı borsada üç yolla yapılmaktadır.

**i)** Talep Toplama
-Sabit Fiyatla Talep Toplama
-Fiyat Teklifi Alma Yoluyla Talep Toplama
**ii)** Borsada Satış
**iii)** Talep Toplanmaksızın Satış

Sabit fiyatla talep toplama yönteminde, şirket ortakları yapılmış olan ön fizibilite çalışmaları ışığında belli bir fiyat ve arz edilecek hisse miktarı belirlerler. Bu ilgili yatırımcı grubuna sunulur ve isteyen kişilerden talepleri toplanır. En sonunda hisselerin karşılığını yatırmış olan yatırımcılara hisse senetleri dağıtılır. Bu metotta aracı kurum yalnızca yatırımcılar ile şirket arasında elçilik görevi görebileceği gibi, bu halka arzı kendisi de üstlenebilir (underwriting). Underwriting anlaşması çerçevesinde arzı kendisi üstlenen bir aracı kuruluş, hisselerin tümünü satmayı taahhüt eder. Şayet satamadığı senet olursa, bu takdirde satılamayan kısmı kendisi almakla mükelleftir.

Fiyat teklifi alınması yönteminde, şirket belli bir taban limitin altında olmamak koşuluyla senetler için teklif edilen fiyatlar alınır ve nihai karara göre hisseler satılır.

Borsada satış yönteminde, halka arz tarihinden en az 20 işgünü önce borsaya başvurulması ve başvurunun İMKB Yönetim Kurulu'nca kabulü ve ilan edilmesi gerekmektedir. Borsada halka arza, yönetim kurulunun kararından 1 hafta sonra başlanabilir ve borsada halka arz, sirkülerde belirtilen süre içinde gerçekleştirilir.

Talep toplanmaksızın satış yönteminde hisse senetleri için belirli bir fiyat tespit edilir ve yatırımcılardan talep toplanmaksızın halka arz yoluyla satışı yapılır.

**Halka Açılmanın Maliyeti**

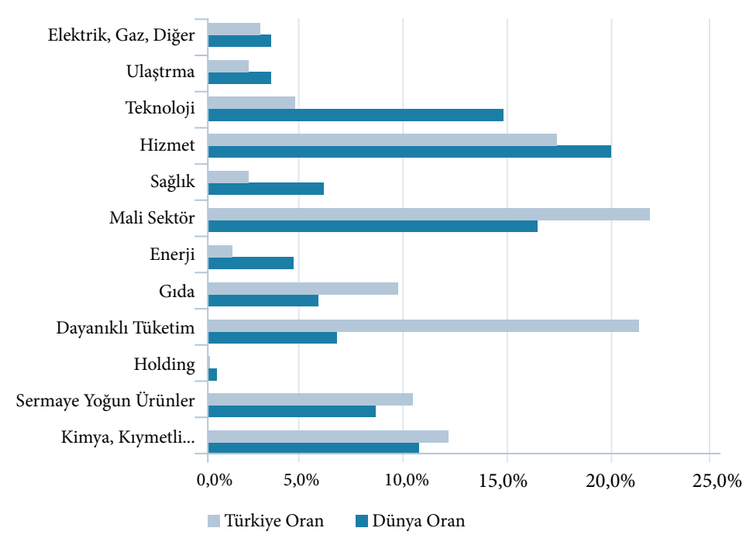
Halka açılmanın maliyetleri 5 ana grup altında toplanabilmektedir.

- Aracı kuruluşlara ödenen ücretler.
- Bağımsız denetim ücreti
- SPK'ya ödenen ücretler:
- İMKB'ye ödenen ücretler
- MKK'ya ödenen ücretler
- Diğer maliyet unsurları

Halka Arz Edilen Hisselerin Fiyatlarının Belirlenmesinde Kullanılan Yöntemler

Halka arz edilen hisselerin fiyatlarının belirlenmesinde aşağıda belirtilen yöntemler kullanılmaktadır.

- **Borsa Değeri (Piyasa Değeri):** Hisseleri borsada işlem gören şirketlerin hisselerinin piyasa değeri ile hisse adedinin çarpımıyla bulunan değerdir.
- **Muhasebe veya Defter Değeri:** Belirli bir tarihte, tarihi değerle kayıtlı varlıkların muhasebe kayıtlarına göre belirlenmiş değeridir.
- **Net Aktif Değer:** Net aktif değer, en basit şekilde varlıkların cari piyasa koşullarında satılmaları durumunda elde edilebilecek nakit miktarı olarak tanımlanabilir. Varlıkların elde tutulmayıp, normal koşullar altında satılmaları durumunda sağlanacak gelirlerden, yapılan giderlerin çıkarılması ile net aktif değere ulaşılmaktadır. Diğer bir anlatımla, varlıkların tarihi maliyetlerinin cari değerlere dönüştürülmesiyle bulunmaktadır.
- **Piyasa Çarpanları Yöntemi:** Fiyat/Kazanç (F/K) oranı (Price/Earnings Ratio), işletmenin her 1 TL'lik hisse senedi başına düşen net kârına karşılık, yatırımcıların kaç TL ödemeye razı olduklarını gösteren bir orandır. "Fiyat/Kazanç oranı bir şirket hissesinin piyasada oluşan fiyatının hisse başına elde edilen net kâr miktarına (veya şirket piyasa kapitalizasyon değerinin şirketin vergi sonrası net kârına) oranıdır. Değerleme yapılacak şirket için, şirketin kendi oranı ve/veya benzer şirketlerin ortalaması ile Şirket hisselerinin nominal değeri çarpılarak şirket değerine ulaşılır."
- İndirgenmiş Nakit Akımları Yöntemi: Bu yönteme göre, şirket varlıkları nakit yaratabildikleri sürece bir değer ifade etmektedir. Bu nedenle de, şirket değeri nakit akımlarının tahmini yapılarak tespit edilmeye çalışılır. Paranın zaman değerinin olması nedeniyle, yıllar itibariyle nakit akımları bugünkü değere indirgenecek, yani nakit akımlarının net bugünkü değeri bulunmaktadır. İndirgenmiş nakit akımları (INA), belli bir iskonto oranına göre indirgenmiş nakit girişleri ile indirgenmiş nakit çıkışları arasındaki farktır.




**Sonuç**

Tasarrufların verimli alanlara kanalize edilebilmesi mali piyasaların gelişmiş ve etkin piyasalar olabilmesine bağlıdır.

Çünkü mali piyasalar tasarruf sahiplerinden, bu tasarrufları kullananlara vade, miktar ve risk ayarlaması yapan ve çeşitli aracı kurum ile araçları kullanarak aktaran piyasalardır. Tasarrufların verimli alanlara kanalize edilmesi milli gelirin dolayısıyla da refah seviyesinin artmasına katkıda bulunmaktadır. Mali piyasalar bu işlevleri koordineli bir şekilde çalışacak para ve sermaye piyasaları ile gerçekleştirebilecektir. Türkiye'de iktisadi kalkınmanın gerçekleştirilmesinin önündeki engellerin başında yeterli sermaye birikiminin sağlanamaması gelmektedir. Sermaye birikiminin artırılması ancak halkın bu birikime katılmasıyla mümkün olabilir.

Halka arz yoluyla hisse senedi ihracı, şirketlerin uzun senelerden beri uyguladıkları finansman yöntemlerinden biridir. Şirketler hem kurulurken, hem de faaliyetlerini sürdürmek amacıyla finansmana ihtiyaç duymakta ve bu ihtiyaç duydukları finansmanı iç ve dış kaynaklardan karşılamaktadırlar. İşletmeler finansal piyasalardan ne kadar kolaylıkla ve düşük maliyetle borçlanabilirlerse, varlık edinme güçleri de o kadar yüksek olmaktadır. Bu durum şüphesiz işletmelere piyasadaki rakiplerine oranla büyük avantaj sağlayacaktır. İşletmelerin bu ihtiyaç duydukları fonları karşıladıkları finansman yöntemleri arasında halka arz, şirketler açısından önemli bir yer tutmaktadır.

# İÇ DENETİM
## ÇAĞIN DİNAMİKLERİNİ YAKALAYAN DİSİPLİN

**I- GİRİŞ**

İç denetim, ülkemizde son 15 yıllık zaman dilimi içerisinde gelişme göstermiş ve özellikle 2000'li yılların başlarında meydana gelen, muhasebe hileleri ile oluşan şirket skandalları (Enron, Worldcom, Parmalat) ile bakış açısı değişen ve risk odaklı bir yaklaşımla gelişimi sürdüren bir disiplin olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu yazımızda sizlere iç denetim metodolojisi ve işletmelerde özellikle yönetimin ve çalışanların tesis ettiği ve anlaşılması güç olan iç kontrol sistemi ve iç denetim - iç kontrol arasındaki ilişki açıklanacaktır.

**II- İÇ DENETİM**

**İç Denetim Nedir?**

Bir kurumun faaliyetlerini geliştirmek ve onlara değer katmak amacıyla gerçekleştirilen bağımsız ve tarafsız bir güvence ve danışmanlık sağlama faaliyetidir.

Bu faaliyet, kurumun risk yönetimi, kontrol ve kurumsal yönetim süreçlerinin etkinliğini değerlendirmek ve geliştirmek amacına yönelik sistemli ve disiplinli bir yaklaşımla kurumun hedeflerine ulaşmasına yardımcı olur.

İç denetimin işletme organizasyonu içindeki konumunu değerlendirdiğimizde; iç denetim, bir organizasyon yapısı içinde bağımsız bir değerlendirme fonksiyonu için kurulan ve kurumun faaliyetlerini kontrol ve değerlendirme hizmetlerini sunan bir birimdir. Bu açıdan bakıldığında iç denetim; organizasyon içinde bağımsız olarak kurulan ve işletme faaliyetlerini bağımsızca inceleyen, analiz eden ve değerlendiren bir fonksiyondur. İç denetimin amacı gözden geçirilen faaliyetlerle ilgili nesnel analizler, değerlendirmeler, tavsiyeler ve yorumlar yaparak yönetimin tüm üyelerine sorumluluklarını etkili bir biçimde yerine getirmede yardımcı olmaktır. İç denetim yönetsel bir kontroldür; diğer kontrollerin etkinliğini ölçer ve değerlendirir. İç denetim yönetim hedeflerinin gerçekleşme yolunda olduğu konusunda yeterli güvence sağlamada yararlanılan bir yönetim aracıdır. Bu nedenle iç denetim yapısının yeterliliğinden ve etkinliğinden yönetim sorumludur.[2]

Diğer bir açıdan iç denetim mali nitelikteki faaliyetler ile mali nitelikte olmayan faaliyetlerin gözden geçirilerek değerlemesinin yapıldığı bir denetim türüdür. İç denetim işletmedeki kontrollerin etkinliğini ölçmeyi ve bu kontrolleri değerlemeyi hedef alır. Bu açıdan çok önemli bir yönetim kontrol aracıdır. İç denetim üst yönetim için aynı zamanda müşavirlik/danışmanlık hizmeti de vermekte ve yönetimin bilgiye dayanan kararlar almasını sağlamaktadır. İç denetim raporlarında faaliyetlerin etkinliği ve verimliliği araştırılarak bu konuda yönetime tavsiyelerde bulunmaktadır.

Geleneksel anlamda iç denetim faaliyetlerinin hedefi her türlü riski bulmak ve ortadan kaldırmaktır. Başka bir ifade ile iç denetim birimi işletme içerisinde faaliyetlerin önceden belirlenen standartlara, politikalara ve hedeflere uygun bir şekilde yerine getirilip getirilmediğini kontrol eden bir birimdir. Günümüzde özellikle son on yıllık periyotta ise iç denetim bireye ve hataya dayalı yaklaşımdan, organizasyona, sürece ve sisteme odaklı bir yaklaşıma dönüşmektedir. Diğer bir ifadeyle işin doğru yapılıp yapılmadığı yerine doğru işin yapılıp yapılmadığını irdeleyen bir yaklaşım gündemdedir.

**Neden İç Denetim?**

Küreselleşmenin sonucu gelişmiş ve gelişmekte olan ekonomilerde baş döndürücü ölçekte yaşanan büyüme, karmaşıklaşan işlemler ve piyasa ilişkileri içinde oyunu kurallarına göre oynamanın bedelinin çok pahalı olduğu anlaşılmıştır.

Son yıllarda dünyada ortaya çıkan muhasebe hileleri, mali raporlamanın güvenilirliği sağlama konusunda iç kontrol sisteminin ve denetim sürecinin yeniden sorgulanmasını gündeme getirmiştir.

Ülkemizde de yaşanan ekonomik krizle birlikte karşılaşılan yolsuzlukların yanı sıra Avrupa Birliği uyum ve müzakere süreci; iç kontrol sistemi, iç denetim ve risk yönetimi ile ilgili uluslararası standartlarda yasal düzenlemelerin yapılmasına neden olmuştur.

**Dünya ve Türkiye'de İç Denetim**

İç denetimin dünya ve ülkemizdeki gelişimine ilişkin kilometre taşlarını kısaca gözden geçirdiğimizde;

Çağdaş iç denetim anlayışının oluşmasında önemli bir yapı taşı olarak nitelendirilen (IIA-Instute of Internal Auditors) Uluslararası İç Denetçiler Enstitüsü'nün 1941 yılında New York'ta kurulması ile birlikte iç denetim dünyada profesyonel bir mesleki disiplin haline gelmiştir. Uluslararası mesleki örgütlenme sonucu uluslararası mesleki standartlar ve etik kurallar oluşturulmuştur.*(www.theiia.org)*

ABD'de başlayan örgütlenme, 1982 yılında (ECIIA) Avrupa İç Denetim Enstitüleri Konfederasyonu'nun kurulması ile meslegin Avrupa Birliği'nde statüye kavuşmasını sağlamıştır.*(http://www.eciia.org)*

Ülkemizde ise 1995 yılında kurulan (TİDE) Türkiye İç Denetim Enstitüsü ile ulusal mesleki örgütlenme gerçekleşmiştir. TİDE ile başlayan ulusal mesleki örgütlenme, Türkiye'de iç denetimin uluslararası sertifikasyonu için imkân sağlamıştır.(www.tide.org.tr)

**III- İÇ KONTROL**

İşletmenin hedeflerine ulaşmadaki başarısını denetlemek ve bu konuda yeterli güvence sağlamak ve amaçlara ulaşmasındaki etkinliği ölçümleyerek iyileştirilmesini sağlamak amacı ile oluşturulan prosedürler dizisine kontroller denilmektedir. [3]

İç kontrol, işletme organizasyonunda yönetim kurulu, yöneticileri ve çalışanları tarafından yönlendirilen, operasyonların etkinliği ve verimliliği, mali raporlama sisteminin güvenirliliği, yasal düzenlemelere uygunluk sağlamayı amaçlayan ve bu konuda makul güvence sağlamak için tasarlanmış ve iş süreçleri içinde yer almasından ötürü bir sistem olarak nitelendirilen bir kavramdır.

Tanımından da anlaşılacağı üzere iç kontrol, bir organizasyonun aşağıdan yukarıya, yukarıdan aşağıya her kesimi ile içinde olduğu bir sistemdir. İş akışlarının içerisinde iç kontroller yer alır. İç kontrol sisteminin üç temel amacı vardır. Birincisi, operasyonların etkinlik ve verimliliği; standartlaşmış süreçler yardımıyla operasyonların etkinliğini ve verimliliğini arttırır. Bir organizasyonda kontrollerin varlığı, süreçlerin standart tanımları, görev tanımları, kuralların düzenlenmesi ve sonuç olarak işletme etkinliğinin ve verimliliğinin artırılmasında katma değer yaratır. Aynı zamanda kontrol faaliyetleri aracılığıyla işletmenin var olan varlıklarının korunmasını sağlar. Çünkü işletme büyüdükçe varlıklarını korumak sistemsel bir sorun haline gelmektedir. Bir diğer önemli amaç ise, mali raporlama güvenilirliğini sağlamaktır. Mali tabloların güvenilir olması yönetimin ticari kararlarda doğru kararlar alması, işletme içi herhangi bir yolsuzluğun önlenmesi veya tespitinde yardımcı olur. Üçüncü temel amacı ise, iç kontrol sistemi, gerek işletme içi, gerekse yasal düzenlemelerin getirdiği kurallara uygunluğun sağlanmasında yardımcı olur, güvence sağlar. Diğer bir ifadeyle iç kontrol sisteminin bir işletmede var olmamasının olumsuz sonuçları; para ve mal kaybı, hatalı kararlar alınması, suiistimal ve dolandırıcılıklarla karşı karşıya kalınması, gelir kaybı ve amaçlara ulaşılamamasıdır. Bu özellikleri ile iç kontrol sisteminin etki alanları; organizasyon yapısı ve yetkilendirme sistemi, politikalar ve yazılı prosedürler, insan kaynakları yönetimi, muhasebe sistemi ve mali kontrol, bütçe ve yönetim raporlama sistemidir.[4]

İç kontrol ile ilgili uluslararası kabul görmüş olan COSO Modeli'ne göre, operasyonel etkinlik ve verimlilik, güvenilir mali raporlama ve mevzuata uygunluğun sağlanmasında iç kontrollerin beş temel bileşene göre yapılanması öngörülmüştür. Söz konusu temel bileşenler; kontrol ortamı, risk değerlendirmesi, kontrol faaliyetleri, bilgi ve iletişim, izlemedir. İşletme ortamı ve yönetimin felsefesi kontrol ortamının oluşumunda etkilidir. İşletmenin stratejik, mali ve operasyonel amaçlarına göre tanımlanan riskleri kontrol faaliyetlerinin tasarlanmasında belirleyici olurlar. Bilgi, iletişim ve izleme ise kontrollerin etkinliğinin değerlendirilmesi, gözden geçirilmesine yardımcı olur.

İç kontrol ve iç denetim arasındaki ilişkiyi kısaca özetlemek gerekirse; iç kontrol, süreç ve iş akışları içine yerleştirilen, kişilerden etkilenen, işletmenin amaçlarına ulaşmasında kullanılan bir araçtır. Makul ölçüde güvenilirlik sağlar. Bu özellikleri ile iç kontrol sistemi tesis etme işletme yönetiminin sorumluluğundadır. Etkinliğinin ve yerindeliğinin değerlendirilmesi için iç denetim faaliyetine ihtiyaç gösterir. Bu nedenle iç kontrol ve iç denetim birbirinden farklı, ancak birbirini tamamlayan iki kavram olarak değerlendirilmelidir.

Bu değerlendirmelerden de anlaşılacağı üzere, şirketin kurumsallaşmasının temellerinden birini iç kontrol sisteminin varlığı oluşturmaktadır. İşletme içi kontrollerin yerindeliğinin, kalitesi iç denetim faaliyeti ile ifade bulur. İç denetim faaliyeti, işlem ve hata odaklı yaklaşımdan süreç odaklı, işin doğru yapılmasının yanı sıra doğru işin yapılmasını öneren bir yaklaşımla işletme için stratejik akıl ortağı, geliştiren, önceden önlem alınmasını sağlayan bir rol üstlenmektedir.

**Dr. A. Engin ERGÜDEN Kimdir?**
**Uludağ Üniversitesi İ.İ.B.F İşletme Bölümü'nü bitirdi. Master ve doktora derecelerini Marmara Üniversitesi S.B.E Muhasebe Finansman programında aldı. Güreli YMM A.Ş.'de denetçi yardımcısı olarak başladığı iş yaşamında, Denet YMM A.Ş.'de kıdemli denetçilik, 6 yıl Zorlu Holding ve 3 yıl Unitim Holding'de iç denetim müdürlüğü yapmıştır. 2009 yılında kurduğu Erler SMMM Denetim Hizmetleri Ltd Şti. de yönetici ortak olarak denetim danışmanlığı ve denetim hizmetleri vermektedir. Dr. A. Engin ERGÜDEN SMMM Ruhsatı'na sahiptir. Ergüden ayrıca Yeditepe Üniversitesi İ.İ.B.F İngilizce İşletme Bölümü'nde Finansal Muhasebe ve Denetim dersleri vermektedir.**

**KAYNAKÇA**
1 ERLER SMMM Muhasebe Denetim Hizmetleri Ltd. Şti. - Yönetici Ortak, engin.erguden@erlerdenetim.com
2 www.icdenetim.net
3 Biçer, Ali Altuğ: İç Kontrol Sisteminin Etkinliğini Sağlamada İç Denetimin Rolü ve Bir Uygulama, Marmara Ünv. Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2006
4 Uzun Ali Kamil, Türkiye İç Denetim Enstitüsü Kurucu Başkanı, www.denetimnet.net

# ARAÇ KİRALAMADA TOKKDER ETİK KURALLARI

**Kısa ve uzun dönem araç kiralamak isteyen bireysel ve kurumsal müşterilere belirli kalite ve güvenlik standartlarında hizmet almak isterlerse TOKKDER üyelerini tercih etmelerini öneriyoruz.**

Tüm Oto Kiralama Kuruluşları Derneği olarak, araç kiralama sektöründe hem üyelerimiz, hem de müşteriler tarafından eksikliği hissedilen "İş Yapma Kuralları" oluşturulmasına öncülük etmek için bir çalışma başlattık. Bu çalışmanın en önemli dayanağı üyelerimizden gelen talepti. TOKKDER'in, üyelerin değerlerini topluma aktarmasını ve bir marka olmasını istediler.

Konuyla ilgili çalışırken kendimizi müşteri olarak konumlandırarak bir araç kiralama firmasının uymasını beklediğimiz etik standartları düşündük. Müşteri olarak bekleyeceğimiz bu standartları değerlendirmeye ve üyelerimizin bu konuda neler yaptığını araştırmaya başladığımızda ise TOKKDER üyelerinin bu taleplerin en önemlilerini zaten karşıladığını gördük.

Firma bazında farklı uygulamalar olsa bile üyelerimizin müşteriye karşı yüksek standartlar taşıyor olması TOKKDER Etik Kurallarının hazırlanmasında en önemli rolü oynamıştır.

TOKKDER olarak bu standartları daha yukarı taşımak ve müşterilerimizi bu konuda bilgilendirmek amacıyla TOKKDER Başkanı ve Yönetim Kurulu ile beraber bu çalışmayı hazırladık ve üyelerimizin oylarıyla hayata geçirdik.

Etik kuralların oluşturulması sırasında kanunlara uygun hareket etmek amacıyla Prof. Dr. Ziya Akıncı ve Akıncı Hukuk Bürosu'ndan önemli bir destek aldık.

Hedeflerimiz uyum süresi sonunda bu etik kuralların tamamen uygulanıyor olması ve Mart 2012 itibariyle etik kuralların ülkemizde bilinir ve müşteri tarafından talep edilir durumda olmasıdır.

Bu kurallarla beraber TOKKDER'in üyelerimizle müşterileri arasında Etik Kurallara dair yaşanacak anlaşmazlıklarında hakem rolü üstlenmesi, müşterilerin yaşadıkları sorunlarda sektörün üst kuruluşuna başvurma imkanının oluşturulması sektörde bir ilk olacaktır.

Kısa ve uzun dönem araç kiralamak isteyen bireysel ve kurumsal müşterilere belirli kalite ve güvenlik standartlarında hizmet almak isterlerse TOKKDER üyelerini tercih etmelerini öneriyoruz.

Selçuk Güven
TOKKDER Genel Koordinatörü

## TOKKDER ETİK KURALLAR KILAVUZU

Dernek üyelerinin uyması gereken iş prensipleri ve uygulamalarını açıklayan maddelerdir.

**Prensipler:**

**1)**Üyeler genel merkezlerinde şubelerinde ve kiralama noktalarında Tüm Oto Kiralama Kuruluşları (TOKKDER) etik kuralların (Etik Kurallar) özetini içeren berat belgesini görünür şekilde sergileyeceklerdir.

**2)**Müşteriye kiralanan araçların bakımlarının üreticilerin servis talimatlarına uygun yapılması ve müşteriye kiralandığında güvenli durumda bulunması TOKKDER üyelerinin temel prensibidir.

**3)**TOKKDER Yönetim Kurulu, gerektiğinde üyelerini Etik Kurallar üzerinden denetleme ve aykırı davranışlarda bulunan üyeleri disiplin kuruluna sevk etme hakkına sahiptir.

**4)**TOKKDER Yönetim Kurulu, üye olmak isteyen firmaları Etik Kurallara uygunluk açısından denetler.

**5)**TOKKDER Yönetim Kurulu, Etik Kuralları kabul eden üyelerini internet sitesi ve basın yayın organları aracılığı ile duyurur.

**6)**Etik Kuralların TOKKDER tarafından uygulamaya alınması TOKKDER Yönetim Kurulu tarafından yayımlanma tarihinden itibaren 6 (altı) aydır. Bu madde 6 ayın sonunda kaldırılacaktır. TOKKDER Yönetim Kurulu gerekli gördüğü hallerde bu süreyi bir kez için bir sonraki genel kurul tarihine kadar olmak üzere uzatabilir.

**7)**Etik Kurallar TOKKDER Yönetim Kurulu tarafından belirlenmiş ve genel kurul tarafından onaylanmıştır. Değişiklikler gerekmesi halinde, TOKKDER Yönetim Kurulu bu değişiklikleri hazırlar ve genel kurula sunar. Üyelerin talep ve yorumları yapılacak değişikliklerde esastır.

**Üyelerin Müşterilere Taahhütleri:**
TOKKDER Etik Kuralları'nın temeli müşterilerin korunmasına yöneliktir. Müşteriler bir TOKKDER üyesinin ürün veya hizmetlerinden yararlanırken güven içerisinde, yüksek kalitede hizmet alacaklarından emin olmalıdırlar.

**Adil ve Sorumlu Ticaret**
Müşterileri doğru bilgilendirmek, T.C. kanunlarına ve TOKKDER Etik Kuralları'na uymak üyelerin önceliğidir.

**Hizmet Standardı**
TOKKDER üyeleri, müşterileri ile yaptıkları sözleşmelerinde yazan tüm taahhütlerini yerine getirmelidirler.

**Operasyon**
TOKKDER üyelerinin ofisleri kanunlarla belirtilen genel çalışma şartlarına uygun olmalıdır ve iş güvenliğine önem verilmelidir.

**Reklam**
TOKKDER üyeleri müşteriyi yanıltıcı reklam yapmamalıdır.

**Çalışanlar**
TOKKDER Etik Kuralları üyelerin tüm çalışanlarıyla paylaşılmalı ve çalışanlar bu ilkelere bağlı kalacaklarını bilmelidirler.

**Müşteriler**
Müşterilerin talebi halinde TOKKDER Etik Kuralları müşteriye verilmelidir.

## ÖZEL KOŞULLAR

### Kısa Dönem Kiralama:

**Araçların Uygunluğu**
TOKKDER üyelerinin müşterilerine 3 (üç) yaştan büyük ve 120,000 km üzerinde yol yapmış araçları kiralamamaları önerilir. Bu özelliklerin dışında bir araç kiralanması halinde müşteriye sözleşme veya bir form ile bilgilendirme yapılmalıdır.

**Bakım ve Güvenlik**
Araçların bakımları üreticilerin talimatlarına uygun olarak yapılmalıdır. Güvenliği ile ilgili endişe yaşanan araçlar kesinlikle müşteriye verilmemelidir.

**Sigorta**
Araçların Zorunlu Trafik Sigortası olmalı, müşteriye araçla ilgili Zorunlu Trafik Sigortası bilgileri yazılı olarak bildirilmelidir.

**Kiralama Öncesi Kontrol**
Kiralama öncesi araçta hasarlar varsa sözleşmede veya kontrol listesinde belirtilmeli, müşteriye araç teslimide aracı kontrol imkânı tanınmalıdır. Kiralama öncesi belirlenen hasarların kontrol listesine yazılması ve aracın geri dönüşünde müşterinin bu hasarlardan sorumlu tutulmaması gerekmektedir. Eğer müşteri talep ederse, aracın kullanımı, yakıt tipi gibi konularda eksiksiz bilgi verilmelidir.

**Rezervasyon**
TOKKDER üyesi firmalar rezervasyonlarda müşteriye kiralama ile ilgili fiyat ve önemli detayları net olarak belirtilmelidir. Ücreti ödenmiş rezervasyonların iptali durumunda uygulanacak işlemler açık bir biçimde belirlenmiş olmalıdır.

**Ekstra Km Fiyatlaması**
TOKKDER üyesi firmalar araç kiralama sözleşmesinde kilometre bazında bir fiyatlama yapacaklarsa bu konudaki tarifeyi müşteriye önceden bildirilmelidir.

**Kiralama Sözleşmesi**
Araç kiralama sözleşmeleri müşteriye ve talep halinde derneğe de verilmelidir. Kiralama sözleşmeleri kanunlar ve Etik Kurallar ile uyumlu ve müşteri tarafından kolay anlaşılır olmalıdır.

**Teslim Edilme İncelemesi**
Araçlar kiralama sözleşmesi sonunda firmaya iade edilirken acil durumlar haricinde müşteri ile beraber teslim incelemesi yapılmalı, kiralama öncesi kaydedilen hasarlardan farklı hasarlar belirlenmelidir. Müşterilere, aracın dönüşünde hangi hasarların kendisine fatura edileceğini genel hatlarıyla tarif eden aşınma ve eskime kılavuzu verilmeli veya bu kılavuz kaynak gösterilmelidir.

**Çalışma Saatleri Dışında Teslim**
Müşteriye çalışma saatleri dışında araç teslim etmesi durumunda hangi işlemlerin uygulanacağı ve bu hallerde nasıl fiyatlama yapılacağı ile ilgili yazılı olarak bilgi verilmelidir.

**Trafik ve Diğer Kural İhlal Cezaları**
Müşteriye trafik cezaları paralı köprü, yol vb. geçişlerindeki ihlallerinden dolayı rücu edilecek bedeller ile ilgili olarak uygulanacak işlemler yazılı olarak açık bir biçimde bildirilmelidir.

**Fiyatlandırma ve Geri Teslimde Hesaplanacak Masraflar**
Araç kiralama sözleşmesinde belirtilen fiyatlandırma ve ek olarak doğacak bedeller müşteriye yazılı ve anlaşılabilir şekilde bildirilmelidir.

**Yakıt Masrafı**
Kiralama öncesi müşteriye yakıt politikası ve alternatifleri sunulmalıdır. Araç verilip alınırken yakıt seviyesi not edilmeli ve dönüşte iki seviye karşılaştırılarak müşteriye rücu edilecek maliyet belirlenmelidir.

**Araç Teslimi**
Müşteriye teslim edilen araçlarda, 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu'nda belirtilen ilk yardım çantası, yangın tüpü, yedek malzeme takımları, 2 adet üçgen reflektör ve benzeri donanımlar bulundurulmalıdır.

**Uzun Dönem Filo Kiralama:**
**Sözleşme**
Üyeler sözleşmede yer alan taahhütlerini yerine getirmelidirler. Kiralama müşterisine sözleşme örneği mutlaka teslim edilmelidir.

**Finansal Durum**
Üyelerin finansal durumlarının objektif olarak değerlendirilebilmesi için düzenli olarak bağımsız dış denetlemeye tabi olmaları tavsiye edilmektedir.

**Fiyatlama İstikrarı**
Müşteriye teklif edilen kiralama fiyatında araç teslimine kadar olan süreçte değişiklik yapılması gerekirse, bunun sebepleri sözleşme aşamasında belirtilmiş olmalıdır.

**Ödeme Vadeleri**
Ödeme sayısı ve zamanı net olarak müşteriye bildirilmelidir. Kontrat ihlali yani geç ödeme hali sözleşmede tanımlanmalıdır.

**Araç Teslimi**
Müşteriye teslim edilen araçlarda, 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu'nda belirtilen ilk yardım çantası, yangın tüpü, yedek malzeme takımları, 2 adet üçgen reflektör ve benzeri donanımlar bulundurulmalıdır.

**Trafik ve Diğer Kural İhlal Cezaları**
Müşteriye trafik cezaları paralı köprü, yol vb. geçişlerindeki ihlallerinden dolayı rücu edilecek bedeller ile ilgili olarak uygulanacak işlemler yazılı olarak açık bir biçimde bildirilmelidir.

**Kontratın Erken veya Gönüllü İptali**
Araç kiralama sözleşmesinin erken iptali durumunda uygulanacak prosedür net olarak bilinmelidir. Amortisman sebebiyle uğranılan kayıp, bakım masrafları, fazla km maliyeti, pert durumunda uygulanacak işlemler, kötü kullanım ve normalüstü eskime ve yıpranma durumundaki uygulamalar sözleşmede açık olarak belirtilmelidir.

**Ekstra Km Fiyatlaması**
Uygulanacak herhangi bir maksimum km sınırlaması, varsa özel durumlar ve fiyatlandırma mekanizmaları ile beraber müşteriye açıklanmalıdır.

**Kontrat Sonu**
Araç teslim alma prosedürleri müşteriye bildirilmelidir. Müşterilere, aracın dönüşünde hangi hasarların kendisine fatura edileceğini genel hatlarıyla tarif eden aşınma eskime kılavuzu verilmeli veya kılavuz kaynak gösterilmelidir. Müşteriye yapılacak yansıtmalar fahiş fiyatlarla yapılmamalıdır.

**Bakım ve Güvenlik**
Araçların bakımları üreticilerin talimatlarına uygun olmalıdır. Müşterilerin yedek araç taleplerinde sürüş güvenliği ile ilgili endişe yaşanan araçlar kesinlikle müşteriye verilmemelidir.

**Şikâyet ve Uzlaştırma:**
Müşterilerle yaşanan sorunlar hızlı ve barışçıl çözülmelidir. Üyelerde müşteri şikayetleriyle ilgili yazılı bir süreç bulunmalı ve tüm personel tarafından bilinmelidir. Alınan şikâyetler kaydedilmeli ve hatalardan elde edilen tecrübe müşteriye sunulan hizmet kalitesini arttırmak için kullanılmalıdır.

Üyeler, bir kiralama sözleşmesine bağlı olarak müşterilerinden kendilerine iletilen şikâyetlere 5 (beş) iş gününde cevap vermelidir. TOKKDER üyelerimize, müşterileri ile anlaşmazlıklarının 15 (on beş) iş gününde çözülmesini tavsiye etmektedir.

Bir kiralama sözleşmesi çerçevesinde, TOKKDER Etik Kuralları'nda belirtilen konularla ilgili anlaşmazlıklar ve şikâyetler için müşterilerin TOKKDER'e başvurma ve şikâyetini iletme imkanı bulunmaktadır.

Anlaşmazlığın TOKKDER'e iletilmesi ve TOKKDER Yönetim Kurulu'nun belirleyeceği, (personel ve kaynak kullanım giderlerini karşılamak üzere alınacak olan) uzlaştırma bedelinin, TOKKDER hesabına yatırılmasını müteakip müşteri ve üyemizden anlaşmazlıkla ilgili bilgiler alınıp, TOKKDER Yönetim Kurulu tarafından bir ön uzlaştırma süreci yürütülecektir.

Bu sürecin sonuçsuz kalması durumunda ilgili konuda faaliyet gösteren üyelerden TOKKDER Yönetim Kurulu tarafından seçilen 3 (üç) kişilik komite, taraflarla görüşerek 30 (otuz) iş gününde bir uzlaştırma önerecektir.

TOKKDER Etik Kuralları'nda yazılan maddeler üyelerin ve müşterilerin haklarını sınırlamamaktadır ve tüm ilgili konularda mahkemede çözüm aranabilir.

**Bir kiralama sözleşmesi çerçevesinde, TOKKDER Etik Kuralları'nda belirtilen konularla ilgili anlaşmazlıklar ve şikâyetler için müşterilerin TOKKDER'e başvurma ve şikâyetini iletme imkanı bulunmaktadır.**

İLKAY ERSOY, DERİNDERE FİLO KİRALAMA GENEL MÜDÜRÜ

# Operasyonel Leasing Hakkında Bankacı Efsaneleri

Doberman ırkının belli bir yaştan sonra arka bacaklarından birinde başlayan bir sorun yavaş yavaş tüm uzuvlarına yayılmaya başlar. Sendeler, şuursuz hareketler yapar. Ense köküne baskı uyguladığınızda ise huysuzlanır, hırlamaya başlar. Bunlar Doberman ırkı ile ilgili hemen hepimizin bildiği bir "gerçeğin" ilk göstergeleridir, dobermanın belli bir yaştan sonra beyni büyümeye başlar ama kafatası sabit kalır ve ardından delirir, sahibine dahi saldırır.

Dobermanın belli bir yaşla birlikte hareketlerinin garipleştiğini, kafatasının yakınlarına baskı uyguladığınızda azgınlaştığını görürseniz ve eğer elinizdeki veriler sadece bu kadarsa, daha fazla veriyle de ilgilenmiyorsanız dobermanın beyninin büyüdüğü ve çıldırdığı "efsanesine inanır" hatta her yerde de anlatırsınız. En azından köpeklerden anlıyor gibi görünürsünüz.

Aslında zavallı dobermanın beyni aşırı büyümez, garibimin sadece omurları sıkışır ve uygun beslenmezse uzuvlarını yönetemez hale gelir, tedavi de edilmezse omurlarındaki baskı acı vermeye başlar. Garip hayvanın çıldırdığı falan yok, sadece uzuvlarını kontrol edemiyor ve canı yanıyor. Oysa düzgün beslenseydi, ya da "deliriyor bu" saçmalığı yerine nasıl bir "tedavi uygulasak" denseydi rahatça iyileşebilir hatta hastalık hiç ortaya çıkmazdı. Eksik veri, bilmiş yorumlar basit bir hastalık olan Wobbler Sendromu'nu Doberman Çıldırışı'na çevirebiliyor!

Yeterli inceleme yapmadan az veriden önemli sonuç çıkarma hastalığı tüm dünyada var ve buna benzer komik efsanelerin hepsinin kaynağı da aynı sebeptir. Sadece komik bir efsane olarak kalması önemsizdir, yanlış teşhisler ve bir ırk hakkında tamamen hatalı kanaat doğmasına sebep olması vahim tarafıdır.

Operasyonel leasing konusunda da az veriden çok sonuç çıkarma, ilk görüntüye kanıp bir aşama ötesi incelemeye gerek duymaksızın önemli yargılara varma gibi bir hastalık var. Üstelik operasyonel leasing sektörü dobermandan daha şanssız, çünkü bir değil onlarca bankacı efsanesi altında eziliyor. Birkaç paragrafta bu efsaneleri ve gerçek durumu ele almak mümkün değil ancak birkaç tanesinden bahsetmeye çalışacağım.

**Büyük açık pozisyon var, dikkatli olmak lazım abi!**

Efendim, sektörün en bilinçsiz yönetilen şirketi bile büyük açık pozisyon riskine zor girer. Aktifte gösterilemeyen sözleşmelerden alacaklar bir yana duran varlıklarda izlenen araçların fiyatları dahi önemli ölçüde kur esnekliğine sahip olduğundan sektörün uzun pozisyona sahip olduğu bile söylenebilir. Kurun 2.30'u geçtiği şu sıralarda elde edilen yüksek ikinci el gelirlerinin kur etkisinin olmadığını söylemek ancak saflık olur. İkinci el bir yana dahi bırakılsa, aşırı hatalı fiyatlama yapılmadığı sürece KDV dahil kira alacakları anapara borçlarını ve hatta çoğunlukla finansman giderlerini de karşılayacak seviyededir.

**Filo kiralama sürekli büyüme ihtiyacı içinde, büyüme durursa sorun yaşar!**

Bu efsaneyi ilk çıkaran bankacıyla tanışmak isterdim. Belki asli işi filo kiralama olmayan bazı firmaların geçmişte yaptığı bir kısım operasyonlardan mı doğdu bu kanaat bilemiyorum. Sektör sadece büyüdüğü zaman nakit ihtiyacı içindedir. Büyümeyi durdurduğu zaman nakdi nereye koyacağını şaşırır. Bu kadar basit bir gerçek tam tersi yorumla taçlandırılmış.

**Yüzlerce ikinci el aracı satamama ihtimali var, bizim hanımın cipini internetten 4 ayda zor sattık yüzlercesi nasıl satılacak?**

Doğrudur, sektördeki ikinci el departman yöneticileri de zaten ancak sizin kadar uzman bu konuda! Gerçek: Türkiye'de her yıl 2.5 milyon civarında ikinci el satış işlemi gerçekleşir ve bu satışın en fazla 35-40 bin adedini filo kiralama şirketleri sunmaktadır. Piyasa ne kadar çökebilir ki bu araçlar da satılamasın? Zaten o kadar sorun yaşanacaksa hep beraber ikinci el dışında başka sorunlarla uğraşıyor olurduk. Sektörün ikinci el departmanları çok güçlü bir ağ üzerinden çalışır ve uzman kadroları vardır.

**İkinci el değeri kötüye gidebilir değil mi? Mesela alış fiyatınızın % 65'i filan olur değil mi?**

Uzun söze gerek yok, dünyanın en büyük krizinin yaşandığı bir dönemde dibe vuran ikinci el fiyatları bir "worst scenario" için gösterge olacaktır. Sektör ikinci el araçlarını o tarihte dahi alış değerinin % 71-72 oranlarının üzerinde satmıştır. Son 30 ayın ikinci el fiyatlarından hiç bahsetmeyelim nazar değmesin.

**Sektörün işletme sermayesi açığı sıkıntısı var değil mi, nasıl yönetebiliyorsunuz?**

Efendim sektörün kısa vadeli borçlarında bir yıllık banka borçlarının gösterilmesine mukabil dönen varlıklarına bir yıl içinde satacağı ikinci el araçlar ile bir yıl içinde tahsil edeceği kiralar görünmemektedir. Lütfen onlar ile birlikte hesaplayınız.

**Filo kiralama işinde kapıya gelen anında araba kiralayabiliyor mu?**

Tuzak sorunuz için teşekkür ederim. Sektörün çoğu firması ummayacağınız kalitede mali analiz, istihbarat, rating ve kredilendirme departmanlarına sahiptir ve gerektiğinde teminatlandırmak suretiyle araç kiralanır.

Birkaç örnekle operasyonel leasing sektörü hakkındaki bankacı efsanelerinin ne türlerde doğabileceğini anlatmaya çalıştım ama bu yazının amacı bu efsaneleri detayıyla incelemek veyahut eski meslektaşım bankacılara serzenişte bulunmak değil elbette. Zaten iki sayfada bu tür konuların analizini yapmak amacı aşardı. Sektör kendini daha iyi, daha derinlemesine ve daha şeffaf anlatmak için çaba gösteriyor ve buna bankaların da sektörün de ihtiyacı var. Önyargıların ve inançların kaynağı sorgulanmalı, detaylarıyla incelenmeli ve hayali olanlar ile değil gerçek riskler ve çözümleri üzerine odaklanmalı.

Unutmayın! Güzelim dobermanınızın ensesine bastırdığınızda hırlıyorsa bilin ki beyni büyüdüğü için çıldırmak üzere değil, sadece omurları çok acıyor.

**Teknik Not:** Wobbler Sendromu sadece doberman değil St.Bernard, boxer, labrador gibi birçok köpek ırkında bulunabilen bir rahatsızlıktır.

**İlkay Ersoy Kimdir?**
**"On yedi yıl Garanti Bankası'nda çeşitli görevlerde bulunduktan sonra 2007 tarihinde DRD Derindere Filo Kiralama'da Finans, Planlama ve Satış'tan Sorumlu Direktörlük görevine başlayan İlkay Ersoy 2009 yılsonundan itibaren genel müdürlük görevini sürdürmektedir."**

# Ajda Pekkan | 19 Ağustos

## "I Love Bonus Yaz Konserleri"

Ajda Pekkan, müzik dünyasında heyecanla beklenen "Ajda Pekkan Farkın Bu" albümü için BKM organizasyonuyla Bonus Card'la turneye çıkıyor!

Mayıs, Haziran ve Temmuz aylarında hayranlarıyla buluşacak olan Ajda Pekkan, Ankara, Bursa, İzmir, Kıbrıs, İstanbul, Antalya, Bodrum ve Çeşme'de vereceği konserlerle yaza damga vurmaya hazırlanıyor. Ajda Pekka'nın 19 Ağustos'taki durağı Bursa olacak.

| | |
|---|---|
| Tarih | 19 Ağustos 2011 |
| Saat | 21.30 |
| Yer | Kültür Park Açık Hava Tiyatrosu |
| Şehir | Bursa |

# 28 Temmuz | DURAN DURAN

Dünya çapında 85 milyondan fazla albüm satışı bulunan ve son 30 yılda tam 21 kez "En iyi 100" listelerine girmeyi başaran efsane pop grubu Duran Duran ilk kez İstanbul'da.

2007 yılında internetten canlı yayınlanan Los Angeles Mayan Theatre'da verdikleri konserin yönetmenliğini usta yönetmen David Lynch yapmış ve tüm dünyada büyük ses getirmişti.

Mark Ronson'ın prodüktörlüğünü yaptığı son albümleri "All You Need Is Now", hem yerli hem de yabancı müzik otoriteleri ve hayranları tarafından Duran Duran'ın muhteşem dönüşü olarak tanımlanıyor.

İstanbul'da verecekleri konserde Simon Le Bon (vokal), John Taylor (basgitar), Nick Rhodes (klavye) ve Roger Taylor'dan (davul) oluşan 4 asıl üye ile sahne alacak Duran Duran; bu yılın en önemli konserlerinden birini gerçekleştirmeye hazır. 28 Temmuz Perşembe gecesi Maçka Küçükçiftlik Park'da sahne alacak Duran Duran; müzikseverlerin karşısına yeni albümleri "All You Need Is Now"ın yanı sıra, 80'li ve 90'lı yıllara damgasını vurmuş hafızalardan silinmeyen '"Wild Boys", "Rio", "Girls on Film", "The Reflex", "Notorious", "Ordinary World", "Come Undone" gibi parçalarını da seslendirecek.

| | |
|---|---|
| Tarih | 28 Temmuz 2011 |
| Saat | 21.00 |
| Yer | Maçka Küçükçiftlik Park |
| Şehir | İstanbul |

# GEORGE DALARAS | 19-20 Ağustos

Kırk yıllık kariyeri boyunca yetmişe yakın albüme imza atan, dünyanın hemen hemen her yerinde Sting, Bruce Springsteen gibi sanatçılarla bine yakın konser vermiş olan Dalaras, rebetikodan latin müziğine uzanan müziğiyle 19 ve 20 Ağustos'ta Harbiye Cemil Topuzlu Açıkhava Tiyatrosu'nda sevenleriyle buluşacak. Sanatçıya, İstanbul Devlet Senfoni Orkestrası eşlik edecek.

| | |
|---|---|
| Tarih | 19/20 Ağustos 2011 |
| Saat | 21.00 |
| Yer | Harbiye Cemil Topuzlu Açıkhava Tiyatrosu |
| Şehir | İstanbul |

FİLO SERVİS HİZMETLERİ
Kaliteli Hizmet, Sınırsız Güven

200 Adetlik Aracımız,Zengin Marka Çeşidi,
Benzinli, Dizel, Otomatik ve Manuel Vites Seçenekleri ile
Filo Kiralama Şirketlerinin Hasar Çözümlerine Talibiz.

**Merkez:** Hamidiye Mah. Girne Cad. Çelik Özer İş Merkezi No:49 /1 2. Bodrum Kat Kağıthane / İSTANBUL
**Tel:** 0212 295 10 01 **Faks:** 0212 295 12 17
**Şube:** Sanayi Cad.No:17 81420 Kartal / İSTANBUL **Tel:** 0216 306 82 49 **Faks:** 0216 306 80 05

### 2 M TOURISM
Ansera İş Merkezi Portakal Çiçeği Sk.
No: 17/127-128-129 06540 Çankaya/Ankara
Tel: (0312) 442 70 70 Faks: (0312) 442 70 72
www.2m.com.tr•2m@2m.com.tr
turan@2m.com.tr•sturan@2m.com.tr
**İstanbul**
Tel: (0212) 259 33 64 Faks: (0212) 259 29 18

### AFFİKS OTOMOTİV ORGANİZASYON SAN.TİC.LTD.ŞTİ.
Eski Büyükdere Cad. No.17 4.Levent/İstanbul
Tel: (0212) 444 05 47 Faks: (0212) 269 57 57
www.affix.com.tr•info@affix.com.tr

### AKS ARAÇ KİRALAMA
Yeni Ziraat Mah. 15.Sok. 23/A Altındağ/Ankara
Tel: (0312) 341 46 72/73 Faks: (0312) 341 25 11
www.aksrent.com.tr•ofisistanbul@aksrent.com
shilmikoker@hotmail.com

### ALD AUTOMOTIVE
Rüzgarlıbahçe Mah. Cumhuriyet Cad.
Energy Plaza No: 2 Kat: 5
34805 Kavacık- Beykoz / İstanbul
www. aldautomotive.com.tr•ald.tr@aldautomotive.com
Tel: (0216) 538 10 00 Faks: (0216) 413 20 00

### ALMİRA CAR RENTAL SERVICES
Birlik Mah. Mehmet Akif İnan Cad. No: 4/2
Atışalanı-Esenler / İstanbul
Tel: (0212) 429 48 78 Faks: (0212) 629 48 50
www.almiracars.com.tr • info@almiracars.com.tr
**Ankara**
Tel: (0312) 419 46 89
**Antalya**
Tel: (0242) 463 20 60
**Bodrum**
Tel: (0252) 316 93 76
**Dalaman**
Tel: (0252) 692 13 66
**İstanbul**
Tel: (0212) 429 48 78
**İzmir**
Tel: (0232) 489 56 42

### ALTOTUR
Fatih Mah. İstasyon Cad. No.48/C Kocasinan/Kayseri
Tel: (0352) 222 68 29 Faks: (0352) 222 67 84
www.altotur.com•info@altotur.com•memduh@altotur.com
**Kayseri**
Tel: (0352) 222 68 29 Faks: (0352) 222 67 84
**Kayseri Havalimanı**
Tel/Faks: (0352) 338 95 55
**İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanı**
Tel: (0216) 588 01 40 Faks: (0216) 588 01 42
24 Saat Acil (0212) 465 59 99

### AMİRAL FİLO YÖNETİMİ - NEZİROĞLU
Neziroğlu Plaza Konya Yolu No: 208 06520 Balgat/Ankara
Tel: (0312) 285 22 00 Faks: (0312) 287 50 60
www.amiralfilo.com.tr• bahadir.siyez@amiralfilo.com.tr

### ARKAS OTOMOTİV
Nispetiye Cad. No:76 Etiler / İstanbul
Tel: (0212) 359 61 23
Faks: (0212) 287 03 85
www.arkasotomotiv.com.tr
ogun.bukulmeyen@arkasotomotiv.com.tr

### ARYA OTOMOBİL KİRALAMA
Gevher Nesibe Mah. İstasyon Cad. No: 59/A
Kocasinan / Kayseri
Tel: (0352) 221 23 15 Pbx Faks: (0352) 232 42 39
www.aryarentacar.com.tr•info@aryarentacar.com.tr
umit@aryarentacar.com.tr
**Kayseri Mekez**
Tel: (0352) 221 23 15 Pbx Faks: (0352) 232 42 39
**Kayseri Şeker**
Tel: (0352) 332 02 38 Pbx Faks: (0352) 332 02 38
**Ankara**
Tel: (0312) 438 438 3 Pbx Faks: (0312) 438 83 90
**Konya**
Tel: (0332) 321 38 77 Pbx Faks: (0332) 321 38 79
**Nevşehir**
Tel: 0384 212 52 12 Pbx Faks: 0384 213 92 13

### ASF FİLO KİRALAMA
E-5 Yan Yol Pamukkale Sok. Fidan Plaza No: 2
Soğanlık-Kartal/İstanbul
Tel: (0216) 427 04 27 Faks: (0216) 427 15 45
www.asfotomotiv.com.tr•asf@asfotomotiv.com.tr
telci@europcar.com.tr

### ASRABA ARAÇ KİRALAMA VE TURİZM
1456 Sok. No: 83 Kat: 2 D: 202 Ayhan Aslan İş Merkezi
**Alsancak/İzmir**
Tel: (0232) 421 37 31 dahili: 2 Faks: (0232) 463 06 07
www.asraba.com.tr•info@asraba.com.tr

### ATAKO DESTEK
Rüzgarlıbahçe Mah. Acarlar İş Merkezi F Blok K: 4
Kavacık/Beykoz/İstanbul
Tel: (0216) 425 42 10 Faks: (0216) 425 42 32-33
www.atakodestek.com•info@atakodestek.com

### ATLANTİS MAVİ OTOMOTİV TUR. SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.
Cumhuriyet Mah. Gürpınar Yolu, Kaya Milenyum Plaza
No: 8 K: 2 No: 103 Beylikdüzü /İstanbul
Tel: (0212) 871 28 98 pbx Faks: (0212) 871 29 88
www.atlantisoto.com•info@atlantisoto.com
**Antalya**
Gazi Bulvarı Demokrasi Kavşağı No: 800 Antalya
Tel: (0242) 313 12 91 / 93 / 95 Faks: (0242) 313 12 82

### AUTOLAND
Basın Ekspres Yolu No: 5 B Blok Halkalı / İstanbul
Tel: 0(212) 697 87 85 Faks: 0(212) 548 76 30
www.autoland.com.tr info@autoland.com.tr

### AUTOLİNK FİLO YÖNETİMİ
Mahmutbey Yolu İnönü Cad. No:122 Bağcılar/İstanbul
Tel: (0212) 447 31 17 Faks: (0212) 447 31 16
www.autolink.com.tr • info@autolink.com.tr

### AVIS RENT A CAR
Aydınevler Mah. Dumlupınar Cad. No:24/1 34854
Küçükyalı / İstanbul
Tel: (0216) 587 99 00 Faks: (0216) 489 19 40
www.avis.com.tr • www.avis.com.tr
**Adana Şakir Paşa Havalimanı**
İç Hatlar Tel: (0322) 435 04 76
Dış Hatlar Tel: (0322) 435 59 75
**Adıyaman**
Tel: (0416) 223 33 00
**Ankara / Kavaklıdere**
Tel: (0312) 467 23 13-15
**Ankara Esenboğa Havalimanı**
İç Hatlar Tel: (0312) 398 03 15
**Antakya**
Tel: (0326) 214 19 05
**Antalya**
Tel: (0242) 248 17 72-73
**Antalya Havalimanı**
İç Hatlar Tel: (0242) 330 30 73
Dış Hatlar Tel: (0242) 330 30 08
**Alanya**
Tel: (0242) 513 35 13
**Ayvalık/Balıkesir**
Tel: (0266) 312 24 56
**Batman**
Tel: (0488) 218 07 47
**Bodrum Şehir Ofisi / Muğla**
Tel: (0252) 316 19 96
**Bodrum Havalimanı / Muğla**
İç Hatlar: (0252) 523 02 01
Dış Hatlar: (0252) 523 02 02
**Turgutreis-Bodrum/Muğla**
Tel: (0252) 382 38 51
**Bursa Şehir Ofisi**
Tel: (0224) 236 51 33
**Dalaman Havalimanı /Muğla**
İç Hatlar Tel: (0252) 792 51 68
Dış Hatlar Tel: (0252) 792 51 18-19
**Diyarbakır**
Tel: (0412) 229 02 75
**Diyarbakır Havalimanı**
İç Hatlar Tel: (0412) 236 13 24
**Elazığ**
Tel: (0424) 247 40 31 Dh-6
**Erzurum**
Tel: (0442) 233 80 88
**Erzurum Havalimanı**
İç Hatlar Tel: (0533) 364 78 28 – (0532) 200 58 30
**Fethiye / Muğla**
Tel: (0252) 612 37 19
**Gaziantep**
Tel: (0342) 582 11 41
**İstanbul / Taksim**
Tel: (0212) 244 93 50 / 244 93 51
**İstanbul / Kadıköy**
Tel: (0216) 355 36 65
**İstanbul Atatürk Havalimanı**
İç Hatlar Tel: (0212) 465 34 54
Dış Hatlar Tel: ( 0212 ) 465 34 55
**İstanbul / Sabiha Gökçen Havalimanı**
Tel: (0216) 588 51 96 / 588 51 54
**İzmir Alsancak**
Tel: (0232) 441 44 19
**İzmir Adnan Menderes Havalimanı**
İç Hatlar: (0232) 274 17 90
Dış Hatlar: (0232) 274 00 10
**Kayseri Şehir Ofisi**
Tel: (0352) 222 61 96
**Kayseri Havalimanı**
İç HatlarTel: (0352) 338 05 94
**Konya Şehir Ofisi**
Tel: (0332)-237 37 50
**Konya Havalimanı**
Tel: (0332) 237 37
**Kuşadası**
Tel: (0256) 614 14 75
**Malatya**
Tel: (0422) 238 56 44
**Mardin havalimanı**
Tel: (0482) 312 04 44
**Marmaris**
Tel: (0252) 412 27 71
**Mardin**
Tel: (0482) 312 56 47
**Sakarya**
Tel: (0262) 325 25 55
**Samsun Şehir Ofisi**
Tel: (0362) 231 67 50
**Samsun Çarşamba Havalimanı**
Dış Hatlar Tel: (0362) 844 86 57
**Side**
Tel: (0242) 753 13 48
**Sivas şehir ofisi**
Tel: (0346) 225 59
**Şanlıurfa Şehir Ofisi**
Tel: (0414) 315 00 53
**Şanlıurfa Havaliamanı**
İç Hatlar Tel: 0414 315 00 53
**Tekirdağ**
Tel: (0282) 261 68 31
**Trabzon**
Tel: (0462) 325 55 82- 83
**Ürgüp**
Tel:(0384) 341 2177
**Van Şehir Ofisi**
Tel: (432) 214 63 75
**Van Havalimanı**
Tel: (0432) 214 63 75

### BAĞDATLILAR OTOMOTİV SAN. VE TİC. A.Ş.
Çobançeşme Sanayi Cad. No: 34 Yenibosna/İstanbul
Tel: (0212) 652 57 40 Faks: (0212) 551 24 94
www.bagdatlilar.com•info@bagdatlilar.com

### BEYAZ FİLO
Şehit Kurbani Akboğa Sokak No: 24 Birlik 06610
**Çankaya/Ankara**
Tel: (0312) 454 20 20 Faks: (0312) 454 20 32
**İstanbul**
Tel: 0(216) 457 77 66 Faks: (0216) 457 98 84
www.beyazfilo.com bilal.yurddas@beyazfilo.com
irfan.yalcin@beyazfilo.com

### BİKA FİLO KİRALAMA
E-5 Karayolu üzeri Siba Kent Önü Mimar Sinan Mevkii
B.Çekmece / İstanbul
Tel: (0212) 863 30 60 Faks: (0212) 863 30 80
www.bika.com.tr•faruk.kilicaslan@renault-mais.com.tr

### BİRMOT
Aydınevler Mah. Dumlupınar Cad. No: 24/1
Küçükyalı/İstanbul
Tel: (0216) 587 98 11 Faks: (0216) 489 19 40
www.birmot.com.tr•cenkc@birmot.com.tr

### BORUSAN OTOMOTİV
Firuzköy Yolu No: 21 Avcılar/İstanbul
Tel: (0212) 412 00 00 Faks: (0212) 412 01 69
Direkt: (0212) 412 01 68
www.bmw.com.tr•yigit.onural@borusanotomotiv.com
kiralama@borusanotomotiv.com

### BUDGET CAR RENTAL
Aydınevler Mah. Dumlupınar Cad. No:24/1 34854
Küçükyalı/ İstanbul
Tel: (0216) 587 99 00- 587 99 90 Faks: (0216) 489 53 69
www.budget.com.tr
**Ankara Havalimanı**
Tel: (0312) 398 20 34 Faks: (0312) 398 20 35
**Ankara**
Tel: (0312) 466 03 36 Faks: (0312) 466 03 38
**Antalya Havalimanı İç Hatlar Geliş**
Tel: (0242) 330 33 95 Faks: (0242) 330 36 73
**Bodrum Milas Havalimanı Dış Hatlar Geliş**
Tel: (0252) 523 02 71 Faks: (0252) 523 02 72
**Dalaman Havalimanı Dış Hatlar Geliş**
Tel: (0252) 792 51 50 Faks: (0252) 792 50 38
**İstanbul Atatürk Havalimanı**
**İç Hatlar Geliş**
Tel: (0212) 465 69 09 Faks: (0212) 465 34 58
**Dış Hatlar Geliş**
Tel: (0212) 465 02 40 Faks: (0212) 465 02 47
**İstanbul Suadiye**
Tel: (0216) 380 56 55 Faks: (0216) 380 51 19
**İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanı**
**İç / Dış Hatlar Geliş**
Tel: (0216) 588 51 98 Faks: (0216) 588 51 99
**İstanbul Taksim**
Tel: (0212) 244 93 54Faks: (0212) 297 43 91
**İzmir Adnan Menderes Havalimanı**
**İç Hatlar**
Tel: (0232) 274 11 11 Faks: (0232) 274 27 27
**Kayseri**
Tel: (0352) 231 76 33 Faks: (0352) 231 76 44
**Konya Şehir Ofisi**
Tel: (0332) 234 31 46
**Çorlu Şehir Ofisi**
Tel: (0282) 652 63 73
**Diyarbakır Şehir Ofisi**
Tel: (0412) 223 74 75
**Gaziantep Şehir Ofisi**
Tel: (0342) 215 20 55
**Adana**
Tel: (0322) 459 92 22
**Bodrum**
Tel: (0252) 316 09 29 Faks: (0252) 316 09 28
**Mersin**
Tel: (0324) 238 34 74 Faks: (0324) 238 34 45
**Samsun Çarşamba Havalimanı**
Tel: (0362) 844 88 98 Faks: (0362) 266 54 55
**Trabzon Havalimanı**
**İç Hatlar Geliş**
Tel: (0462) 325 65 55 Faks: (0462) 248 88 06
**Van Ferit Melen Havalimanı**
Tel: (0432) 227 01 91 Faks: (0432) 214 63 75
**İzmit**
Tel: (0262) 332 44 99 Faks: (0262) 332 55 40
**Şanlıurfa Şehir Ofisi**
Tel: (0414) 314 53 40

### BUSINESS CAR RENTAL
Tarabya Cad. No: 21 Sarıyer / İstanbul
Tel: (0212) 223 58 58 Faks: (0212) 299 02 62
www.bcr.com.tr•bcr@bcr.com.tr

### CENTRAL FLEET SERVICES
Giz 2000 Plaza No: 7/9 Maslak / İstanbul
Tel: (0212) 290 67 10 Faks: (0212) 290 67 17
www.centraltr.com•info@centraltr.com

### CENTRAL RENT A CAR
Ayazağa yolu Giz 2000 Plaza No: 7 Kat : 6 Maslak / İstanbul
Tel: (0212) 290 70 10 - 290 70 11 Faks: (0212) 290 67 17
www.centraltr.com•info@centraltr.com
**Adana**
Tel: (0322) 401 00 93 - 94 Faks: (0322) 458 77 82
**Ankara Esenboğa Havalimanı**
Tel: (0312) 398 20 62 - 63 Faks: (0312) 398 20 64
**Bodrum**
Tel: (0252) 559 00 76 Faks: (0252) 559 00 46
**Eskişehir**
Tel: (0222) 221 51 91 - 230 62 61 Faks: (0222) 230 62 80
**İstanbul Yeşilköy**
Tel: (0212) 465 60 80 - 465 62 04 - 465 62 05 Faks: (0212) 465 62 06
**İzmir Adnan Menderes Havalimanı**
Tel: (0232) 274 01 44 - 45 Faks: (0232) 274 06 44
**Kayseri**
Tel: (0352) 338 30 30 Faks: (0352) 338 22 22
**Mersin**
Tel: (0324) 238 04 15-16 Faks: (0324) 238 65 67

### CEYLİN CAR RENTAL
Anadolu Cad. No: 32 /13 Çınarlı / İzmir
Tel: (0232) 435 22 66 Faks: (0232) 435 44 52
www.ceylin.com.tr•ceylin@ceylin.com.tr

### ÇELİK MOTOR A.Ş.
Esentepe Mah.Kartal Yanyol üzeri Köy Hizmetleri Anadolu
Lisesi Karşısı Kartal / İstanbul
Tel: (0216) 586 30 30 Faks: (0216) 387 25 49
www.celikmotorkiralama.com•info@celikmotor.com

### ÇE-TUR ÇELEBİ TURİZM TİC. A.Ş.
Anel İş Merkezi Siteyolu Sok. Saray Mah. No:5 Kat:8
Ümraniye / istanbul
Tel: (0216) 666 67 77 • Faks: (0216) 630 31 50
www.celebi.com.tr • info@cetur.com.tr

### DİNAMİK RENT A CAR
Atatürk Bulvarı No: 70 Ata Apartman Kuşadası / Aydın
Tel: (0256) 612 11 51 Faks: (0256) 612 26 47
www.dinamikcar.com•dinamik@dinamikcar.com
melih@dinamikcar.com

### DOKAY FİLO KİRALAMA
Fatih Mh. 188 Sok. No: 12/P Sarnıç Gaziemir / İZMİR
Tel: 0232 281 68 44 Faks: 0232 281 45 93
www.dokay.com.tr•info@dokay.com.tr
**İstanbul**
29 Ekim Cad. No: 4 Çobançeşme
Yenibosna / İSTANBUL
Tel: (0212) 444 0 250

### DRD DERİNDERE FİLO KİRALAMA
Kazlıçeşme Mh. Abay Cad. No: 184
Sahilyolu 34760 Zeytinburnu / İstanbul

Tel: (0212) 414 14 00 Faks: (0212) 414 13 89
www.drd.com.tr•info@drd.com.tr
**Ankara**
Tel: (0312) 472 07 07 Faks: (0312) 472 07 08
**Bursa**
Tel: (0224) 443 46 00 Faks: (0224) 443 53 54

## ECONOMIC TOURISM & RENT A CAR
Cumhuriyet Caddesi No: 29 Beler Palas Kat: 2 D: 10
Taksim/İstanbul
Tel: (0212) 297 63 50/51 Faks: (0212) 297 63 52
www.economictour.com•info@economictour.com

## ECR RENT A CAR
Tem Otoyolu Kavşağı Ford Plaza Gürbaşlar Rüzgarlıbahçe/
Beykoz/İstanbul
Tel: (0216) 425 77 57 Faks: (0216) 425 51 66
ecr@netteyim.com

## EKAN TOURİSM & CAR RENTAL
Kavaklıdere Sok. No: 23/3 Şili Meydanı / Ankara
Tel: (0312) 426 69 69•Faks: (0312) 427 71 61
www.ekantourism.com•ekan@ekan.com.tr
**Adana**
Tel: (0322) 458 92 52 Faks: (0322) 468 92 53
**Antalya**
Tel: (0242) 316 75 05 Faks: (0242) 316 75 04
**Kuşadası / Aydın**
Tel: (0256) 612 11 51 Faks: (0256) 612 26 47
**Bodrum / Muğla**
Tel: (0252) 313 77 64 Faks: (0252) 316 61 98
**İstanbul**
Tel: (0212) 343 40 30 Faks: (0212) 343 40 33
**Gaziantep**
Tel: (0342) 339 97 20 Faks: (0342) 335 25 73

## EKAR TURİZM SAN. TİC. LTD. ŞTİ.
Mücahitler Bulv. Kurtuluş Mah. Bankalar Apt. Altı 88/G
Seyhan / Adana
Tel: (0322) 454 55 55 Faks: (0322) 458 77 82
www.ekartur.com•ekar@ekartur.com
ekarturizm@hotmail.com
**Mersin**
Atatürk Cad. Hamidiye Mah. Yılmaz Ap. No: 94 / 1 Mersin
Tel: (0324) 238 65 60- 61 Faks: (0324) 238 65 67

## ERESİNLER RENT A CAR
Eresinler Ser Plaza Basın Ekspres Yolu Kavak Sokak No:3
34530 Yenibosna/İstanbul
Tel: (0212) 451 33 33 Faks: (0212) 451 34 34
www.eresinler.com.tr•rentacar@eresinler.com.tr
**İstanbul Etiler**
Tel: (0212) 263 72 80 Faks: (0212) 263 72 81
**İstanbul Bostancı**
Tel: (0216) 410 89 86 Faks: (0216) 410 87 34
**Ankara**
Tel: (0312) 442 53 54 Faks: (0312) 442 58 54
**İzmir**
Tel: (0232) 251 51 75 Faks: (0232) 252 30 44
**Antalya**
Tel: (0242) 322 11 10 Faks: (0242) 322 35 50

## ERMO RENT A CAR
Receppaşa Cad. No:12/A Taksim / İstanbul
Tel: (0212) 237 05 06 Faks: (0212) 237 62 04
www.ermorentacar.com•ture@ermorentacar.com

## EUROPCAR
E5 Yanyol Pamukkale Sok. Fidan Plaza No: 2
Soğanlık Kartal / İstanbul
Tel: (0216) 427 04 27 Faks: (0216) 427 15 45
www.europcar.com.tr•info@europcar.com.tr
makanlar@europcar.com.tr•telci@europcar.com.tr
**Adana**
Tel: (0322) 453 47 75 Faks: (0322) 458 15 29
**Adana Havalimanı**
Dış Hatlar Tel: (0322) 433 29 57 Faks: (0322) 436 60 83
İç Hatlar Tel: (0322) 436 25 63 Faks: (0322) 436 60 83
**Alanya / Antalya**
Tel: (0242) 513 19 29/513 52 39 Faks: (0242) 512 05 84
**Ankara**
Tel: (0312) 426 46 06 Faks: (0312) 426 16 36
**Ankara Havalimanı**
Tel: (0312) 398 05 03 Faks: (0312) 398 05 06
**Antalya Havalimanı**
İç Hatlar Tel: (0242) 330 30 68 Faks: (0242) 330 30 88
Dış Hatlar Tel: (0242) 330 35 06 - 330 30 61
Faks: (0242) 330 35 07 - 330 38 63
**Ayvalık**
Tel: (0266) 312 34 46 Faks: (0266) 312 34 47
**Belek / Antalya**
Tel: (0242) 715 34 80 - 81 Faks: (0242) 715 34 82
**Bodrum / Muğla**
Tel: (0252) 313 08 85 Faks: (0252) 313 90 25
**Bodrum Havalimanı**
Tel: (0252) 559 02 14 Faks: (0252) 559 02 17
**Bursa**
Tel: (0224) 235 32 70 Faks: (0224) 235 32 71
**Çeşme**
Tel: (0232) 724 04 44 Faks: (0232) 724 79 80
**Dalaman Havalimanı**
Tel: (0252) 792 54 14 Faks: (0252) 792 54 29
**Dalyan / Muğla**
Tel: (0252) 284 28 16/284 41 29 Faks: (0252) 284 31 57
**Denizli**
Tel: (0258) 262 33 43 Faks: (0258) 264 53 54
**Didim**
Tel: (0256) 813 20 00 Faks: (0256) 813 20 01
**Diyarbakır**
Tel: (0412) 228 68 54 Faks: (0412) 228 68 53
**Diyarbakır Havalimanı**
Tel: (0412) 236 09 33 Faks: (0412) 228 68 53
**Erzurum**
Tel: (0442) 234 61 60 Faks: (0442) 234 80 32
**Fethiye / Muğla**
Tel: (0252) 614 49 95/614 19 91 Faks: (0252) 614 93 62
**Gaziantep**
Tel: (0342) 339 97 20 Faks: (0342) 335 25 73
**Taksim / İstanbul**
Tel: (0212) 254 77 10/254 71 54 Faks: (0212) 254 71 57
**Atatürk Havalimanı / İstanbul**
Dış Hatlar Tel: (0212) 465 36 95 Faks: (0212) 465 36 97
İç Hatlar Tel: (0212) 465 62 84 Faks: (0212) 465 62 87
**Sabiha Gökçen Havalimanı İç Hatlar / İstanbul**
Tel: (0216) 588 87 66-67 Faks: (0216) 588 87 65
**Kartal/İstanbul**
Tel: (0216) 427 04 27 Faks: (0216) 427 15 45
**İzmir Havalimanı**
Dış Hatlar Tel: (0232) 274 21 63 / 274 22 43
Faks: (0232) 274 43 22
İç Hatlar Tel: (0232) 274 64 20 / 274 64 21
Faks: (0232) 274 60 22
**Kayseri**
Tel: (0352) 338 00 44 - 338 05 08
**Kemer / Antalya**
Tel: (0242) 814 11 40 Faks: (0242) 814 11 50
**Konya**
Tel: (0332) 238 49 49 Faks: (0332) 237 86 65
**Konya Havalimanı**
Tel: (0533) 370 30 90 Faks: (0332) 237 86 65
**Kuşadası / Aydın**
Tel: (0256) 614 67 70 Faks: (0256) 614 94 73
**Marmaris / Muğla**
Tel: (0252) 417 45 88 Faks: (0256) 417 45 96
**Samsun**
Tel: (0362) 266 65 55-698 58 18 Faks: (0362) 266 97 75
**Side**
Tel: (0242) 753 17 64 - 753 18 47 Faks: (0242) 753 33 35
**Şanlıurfa**
Tel: (0414) 316 47 46 Faks: (0414) 316 47 46
**Trabzon**
Tel: (0462) 444 13 99 Faks: (0462) 326 74 21
**Trabzon Havalimanı**
Tel: (0462) 325 34 24 Faks: (0462) 325 34 25
**Ürgüp**
Tel: (0384) 341 88 55 Faks: (0384) 341 43 15
**Van**
Tel: (0432) 215 89 90 Faks: (0432) 215 89 91
**Van Havalimanı**
Tel: (0536) 415 75 41 Faks: (0432) 215 89 91

## FIRST CAR RENTAL TÜRKİYE- AYKA
Eğitim mah. Hakkı Bey Sok. No: 1/3
Ziverbey-Kadıköy / İstanbul
Tel: (0216) 414 29 52 Faks: (0216) 338 29 52
info@aykarentacar.com•www.aykarentacar.com
**Kadıköy / İstanbul**
Tel: (0216) 414 29 52 Faks: (0216) 338 29 52
**Ankara**
Tel: (0312) 437 0 242 Faks: (0312) 447 28 34
**Antalya**
Tel: (0242) 462 25 72 Faks: (0242) 462 25 62
**Adana**
Tel: (0322) 233 63 33 Faks: (0322) 233 33 57
**Bodrum Şehir Ofisi / Muğla**
Tel: 0 252 317 15 55 Faks: 0 252 317 15 57
**Bodrum Turgutreis / Muğla**
Tel: (0252) 382 78 77 Faks: (0252) 382 66 05
**Bodrum Havalimanı / Muğla**
Tel: (0252) 317 15 56 Faks: (0252) 559 03 39
**Dalaman**
Tel: (0252) 692 39 51 Faks:(0252) 692 39 81
**İzmir**
Tel: (0232) 465 18 05 Faks: (0232) 463 18 01
**Kayseri**
Tel: (0352) 231 76 00 Faks: (0352)231 50 05
**Konya**
Tel: (0332) 320 17 76 Faks: (0332) 320 17 76
**Van**
Tel: (0432) 214 45 65 Faks: (0432) 214 45 65
**Gaziantep**
Tel: (0342) 324 48 00 Faks: (0342 ) 324 48 68
**Batman**
Tel: (0448) 213 97 57 Faks: (0488) 213 97 44

## FLEET CORP TURKEY
Fatih Sultan Mehmet Mah. Atatürk Cad. No:7 34470 Küçük
Armutlu, Etiler / İstanbul
Tel: (0212) 362 06 00 Faks: (0212) 323 52 52
www.fleetcorp-turkey.com•flc-tr-info@fleet-corp.com

## FUN RENT A CAR
Portakal Çiçeği Bulvarı Manavoğlu Apt. No: 5/B
Yeşilbahçe/Antalya
Tel: (0242) 312 02 96/97 Faks: (0242) 312 02 98
www.funrentacar.com•info@funrentacar.com

## GERÇEK RENT A CAR
Barbaros Bulvarı Darphane Önü 103/A Beşiktaş/İstanbul
Tel: (0212) 227 47 62/310 04 10
Faks: (0212) 259 74 83/310 03 99
www.gercekoto.com.tr•gercek@gercekoto.com.tr

## GCR CAR RENTAL
GİSAD Plaza Yenibosna, Merkez Mh.Çınar Cd. No: 6/1
Bahçelievler/İST
Tel: (0212) 454 95 50 Faks: (0212) 454 95 59
www.gcr.com.tr • gcr@gisad.com.tr

## GRAND RENT A CAR
Gençlik Mah. Fevzi Çakmak Cad. Orkun Apt.
No: 10/2 Antalya
Tel: (0242) 241 88 22/242 50 76
Faks: (0242) 241 88 22/242 50 76
grandrent@ttnet.net.tr

## GRUP OTO KİRALAMA
Konya Yolu 8.Km No:160 Balgat / Ankara
Tel: (0312) 442 76 52 Faks: (0312) 442 76 51
www.grupvolvo.com•mufit@grupvol.com
grupvolvo@superonline.com
**Ankara Merkez Ofis**
Tel: (0312) 284 61 10 Faks: (0312) 284 61 25

## GÜL TURİZM
İstiklal Cad. Ada Çarşısı No: 1 Antakya / Hatay
Tel - Faks: (0326) 213 41 50-51 GSM: (0532) 261 76 18
www.gulturizm.com•gulturizm@antakya.net

## HAMA OTO KİRALAMA A.Ş.
Fatih Mh. Yakacık Cd. No. 33 Samandıra - Kartal / İstanbul
Tel: (0216) 561 90 20 Faks: (0216) 561 90 21
www.hama-trucks.com
can.bayrakeri@hama-trucks.com

## HAVAŞ TURİZM
Paşa Limanı Cad. No: 73 Paşalimanı Üsküdar/İst.
Tel: (0216) 531 24 00 Faks: (0216) 531 25 38
www.havasturizm.com.tr•zhic@cinergroup.com.tr
**Taksim Ofis**
Şehit Muhtar Cad. No: 38 Talimhane Taksim/İst.
Tel: (0212) 254 71 00 Faks: (0212) 253 33 55

## HEDEF FİLO HİZMETLERİ
19 Mayıs Mah. 19 Mayıs Cad.
Şişli Plaza A Blok K.7 Şişli / İstanbul
Tel: (0212) 368 32 00 Faks: (0212) 380 23 53
Operasyon Faks: (0212) 380 23 25
www.hedeffilo.com•info@hedeffilo.com

## HERTZ RENT A CAR
Bağdat Cad. No: 146 Feneryolu-Kadıköy/İstanbul
Tel: (0216) 349 30 40 Faks: (0216) 349 47 65
www.hertz.com.tr•n.hidayetoglu@hertz.com.tr
**Taksim / İstanbul**
Tel: (0212) 225 64 04 Faks: (0212) 225 65 06
**İstanbul Atatürk Havalimanı**
Dış Hatlar Tel: (0212) 465 59 99 Faks: (0212) 465 59 98
İç Hatlar Tel: (0212) 465 59 95 Faks: (0212) 465 59 90
**Adana**
Tel: (0322) 458 50 62 Faks: (0322) 453 12 10
**İncirlik / Adana**
Tel: (0322) 316 10 66
**Hilton / Adana**
Tel: (0322) 324 28 08
**Hilton / Mersin**
Tel: (0324) 326 50 00
**Ankara**
Tel: (0312) 468 62 90 Faks: (0312) 467 65 41
**Ankara Esenboğa Havalimanı**
Tel: (0312) 398 05 35 Faks: (0312) 398 03 96
**Antalya Havalimanı**
Dış Hatlar Tel: (0242) 330 38 48 Faks: (0242) 330 38 49
İç Hatlar Tel: (0242) 330 34 65 Faks: (0242) 330 36 88
**Marmaris / Muğla**
Tel: (0252) 412 25 52 Faks: (0252) 412 31 15
**Dalaman Havalimanı**
Tel: (0252) 792 54 20 Faks: (0252) 792 54 19
**Bodrum / Muğla**
Tel: (0252) 313 78 96 Faks: (0252) 316 34 46
**Bodrum Havalimanı**
Tel: (0252) 523 01 37 Faks: (0252) 523 01 38
**İzmir**
Tel: (0232) 464 34 40 Faks: (0232) 464 52 15
**İzmir Adnan Menderes Havalimanı**
Dış Hatlar Tel: (0232) 274 36 10 Faks: (0232) 274 22 87
İç Hatlar Tel: (0232) 274 22 48 Faks: (0232) 274 20 99

## HEY RENT A CAR
Çavuşoğlu Mah. Eski Yakacık Yolu Seçenler Durağı No:9
34873 Kartal / İstanbul
Tel: (0216) 473 08 83 Faks: (0216) 306 25 04
www.heyrentacar.com
yavuz.sahsuvaroglu@heyrentacar.com
emre.saglam@heyrentacar.com

## INTER LIMOUSINE
Cemal Reflit Rey Konser Salonu Altı Inter Park Kat Otoparkı
Harbiye, İst.
Tel: (0212) 444 99 77 Faks: (0212) 361 62 88
www.interlimousine.com.tr • info@interlimousine.com.tr
**Ankara**
Tel: (0312) 440 61 49 Faks: (0312) 439 95 58

## IŞIL RENT A CAR
Ömer Avni Mah. İnönü Cad. No: 40 Kat: 3/4 34427
Gümüşsuyu - Taksim / İstanbul
Tel: (0212) 244 33 11 / dhl:162 Faks: (0212) 244 26 56
www.isilrac.com•info@isilrac.com
reservation@isilrac.com
**İstanbul Hürriyet Ofis**
Tel: (0212) 449 66 19 Faks: (0212) 449 62 24
**İzmir Havalimanı Ofis**
Tel: (0232) 274 59 49 Faks: (0232) 274 59 19
**Ankara Hürriyet Ofis**
Tel: (0312) 207 00 00 / dhl: 2224 Faks: (0312) 207 00 94

## LEASEPLAN
Polaris Plaza Ahi Evran Cad. No.1 K.3 34398
Maslak/İstanbul
Tel: (0212) 335 71 00 Faks: (0212) 346 02 78
www.leaseplan.com.tr
leaseplan@leaseplan.com.tr

## LİDER FİLO
Giz 2000 Plaza Ayazağa Yolu No.7 K.11
Maslak, İstanbul
Tel: 444 9 011
Faks: (0212) 274 86 66
www.liderfilo.com•info@liderfilo.com

## MAKS TURİZM OTO KİRALAMA
Çavuşoğlu Mah. Spor Cad. Alacakaya İş Merkezi
No: 84 K:1 Kartal/İstanbul
Tel: (0216) 488 31 73 Faks: (0216) 488 31 78
www.maksturizm.com•servet.kulan@smartsgc.com

## MAR CAR RENTAL
Silahtarağa Cad. No:163/1 SSK Hastanesi Yanı Eyüp/İstanbul
Tel: (0212) 417 29 29 Faks: (0212) 615 00 71
www.marcarrental.com
yildirayerdogdu@marcarrental.com

## MENGERLER KİRALAMA
Yılanlı Ayazma Sk. No: 12 34020 Davutpaşa / İstanbul
Tel: (0212) 484 33 00 Faks: (0212) 841 80 15
www.mengerlerkiralama.com aynur.celtik@avm.com.tr
**İstanbul Davutpaşa**
Tel: (0212) 484 33 00 Faks: (0212) 841 80 15
**İstanbul Etiler**
Tel: (0212) 484 33 00 Faks: (0212) 358 48 34
**İstanbul Kozyatağı**
Tel: (0212) 484 33 00 Faks: (0216) 573 00 20
**İstanbul İkitelli**
Tel: (0212) 484 33 00 Faks: (0212) 671 11 78
**İstanbul Esenler**
Tel: (0212) 484 33 00 Faks: (0212) 658 10 47
**Bursa**
Tel: (0224) 211 74 15 Faks: (0224) 211 74 12
**Kocaeli**
Tel: (0262) 371 32 57 Faks: (0262) 371 24 61
**Tekirdağ**
Tel: (0282) 685 48 31 Faks: (0282) 685 48 41
**İzmir Bornova**
Tel: (0232) 462 60 34 Faks: (0232) 462 40 13
**İzmir Merkez**
Tel: (0232) 274 66 66 Faks: (0232) 274 66 68
**Milas**
Tel: (0252) 513 79 30 Faks: (0252) 513 79 40
**Adana**
Tel: (0322) 346 25 00 Faks: (0322) 346 05 54
**Adana**
Tel: (0322) 429 52 52 Faks: (0322) 429 33 30
**Samsun**
Tel: (0362) 256 21 00-07 Faks: (0362) 256 22 01
**Ankara**
Tel: (0312) 252 70 80 Faks: (0312) 252 70 90
**Sivas**
Tel: (0346) 226 17 87 Faks: (0346) 226 14 20

## MERCEDES-BENZ FİNANSAL HİZMETLER
Tem Otoyolu Hadımköy Çıkışı Mercedes Cad. 34500
Bahçeşehir /İstanbul
Tel: (0212) 866 65 65 Faks: (0212) 858 09 67
www.mercedes-benz-finansalhizmetler.com • kubra.
keskindokur@daimler.com

## MILLER CAR RENTAL
Cumhuriyet Cad. 243/A Harbiye / İstanbul
Tel: (0212) 246 06 47 Faks: (0212) 240 20 60
www.millercarrental.com•info@millercarrental.com
elifseda@millercarrental.com
**Çanakkale**
Tel: (0286) 212 73 33 Faks: (0286) 213 73 03
**Gelibolu / Çanakkale**
Tel: (0286) 566 29 29 Faks: (0286) 566 22 44
**İzmir**
Tel: (0232) 463 18 00/01 Faks: (0232) 464 16 66

## NATIONAL & ALAMO CAR RENTAL
Tem Otoyolu Kavacık Kavşağı Ford Plaza K.4 - Beykoz İstanbul
Tel: (0216) 680 06 90 pbx Faks: (0216) 680 06 99
**İstanbul Kavacık**
Tel: (0216) 680 06 90 pbx Faks: (0216) 680 06 99
**İstanbul Taksim**
Tel: (0212) 254 77 19 - 253 58 17 Faks: (0212) 253 58 17
**İstanbul Atatürk Havalimanı Dış Hatlar Geliş**
Tel: (0212) 465 35 46 - 465 32 39 - 465 04 64
Faks: (0212) 465 35 46
**İç Hatlar Geliş**
Tel: (0212) 465 77 93 Faks: (0212) 465 77 94
**İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanı Dış Hatlar Geliş**
Tel: (0216) 588 87 07 - 588 87 06
Faks: (0216) 588 87 05
**Ankara**
Tel: (0312) 427 64 53 - 426 45 65
Faks: (0312) 426 63 87
**Ankara Esenboğa Havalimanı İç Hatlar Geliş**
Tel: (0312) 398 21 66 Faks: (0312) 398 21 67
**İzmir**
Tel: (0232) 422 71 07 - 422 24 99
Faks: (0232) 422 24 99
**İzmir Adnan Menderes Havalimanı**
İç Hatlar Geliş
Tel: (0232) 274 39 10 Faks: (0232) 274 39 11
Dış Hatlar Geliş
Tel: (0232) 274 62 65 Faks: (0232) 274 62 75
**Adana**
Tel: (0322) 453 09 87 - 459 83 25
Faks: (0322) 458 33 78
**Adana Havalimanı İç Hatlar Geliş**
Tel: (0322) 432 27 43 Faks: (0322) 458 33 78
Dış Hatlar Geliş
Tel: (0322) 432 27 43 Faks: (0322) 458 33 78
**Antalya Havalimanı İç Hatlar Geliş**
Tel: (0242) 330 35 57 Faks: (0242) 330 35 58
Dış Hatlar T-1 Geliş
Tel: (0242) 330 33 16 Faks: (0242) 330 33 16
Dış Hatlar T-2 Geliş
Tel: (0242) 330 33 17 Faks: (0242) 330 33 17
**Bodrum**
Tel: (0252) 313 61 10 - 313 62 54 Faks: (0252) 313 62 54
**Denizli - Downtown & Airport Delivery**
Tel: (+90) 258 265 77 90 Fax: (+90) 258 265 77 90
**Kayseri**
Tel: (0352) 338 21 40 Faks : (0352) 338 21 50
**Gaziantep**
Ordu cad. Çelebi No:78/A Gaziantep
Tel: (0342) 336 77 18 Faks: (0342) 339 13 39
**Gaziantep Havalimanı**
İç Hatlar Geliş Tel: (0342) 336 77 18 Faks: (0342) 339 13 39
Dış Hatlar Geliş Tel: (0342) 336 77 18 Faks: (0342) 339 13 39
**Malatya**
Tel: (0422) 325 34 34 - 321 13 13 Faks: (0422) 325 75 85
**Marmaris - Downtown**
Tel: (+90) 252 413 61 91
**Erzurum**
Tel: (0442) 234 30 25 Faks: (0442) 234 30 24
**Erzurum Havalimanı İç Hatlar Geliş**
Tel: (0442) 234 30 25 Faks: (0442) 234 30 24
**Nevşehir**
Tel: (0384) 341 65 41 - 42 Faks: (0384) 341 65 43
**Şanlıurfa**
Tel: (0414) 316 22 23 Faks: (0414) 316 24 25
**Şanlıurfa Dedeman Otel**
Tel: (0414) 318 25 00
**Trabzon**
Tel: (0462) 248 12 00 Faks: (0462) 248 88 06
**Dalaman**
Tel: (0252) 697 51 20 Faks: (0252) 697 51 20
**Konya**
Tel: (0332) 237 99 92 Faks: (0332) 235 65 88
**Diyarbakır**
Tel: (0412) 228 22 17 Faks: (0412) 228 22 17
**Van**
Tel: (0432) 216 15 78 17 Faks: (0432) 214 74 86

## OPTIMAL - AUTO LEASE
Maslak Ayazağa Yolu İz Plaza Giz No.4 K.9 D.29
Şişli-İstanbul
Tel: (0212) 290 70 20 Faks: (0212) 290 70 24
www.optimalautolease.com•info@optimalautolease.com

## OTOCAR ARAÇ KİRALAMA
Atatürk Bulvarı 13/A Şanlıurfa
Tel: (0414) 312 09 09 Faks: (0414) 316 83 49
www.otocarrental.com.com•info@kanculturizm.com
cdonmezler@hotmail.com•donmezler@otocarrental.com
**istanbul**
Tel: (0212) 213 66 00 Faks: (0212) 213 16 00
**Ankara**
Tel: (0312) 426 31 58 Faks: (0312) 426 31 59
**Gaziantep**
Tel: (0342) 336 53 53 Faks: (0342) 336 11 65
**Diyarbakır**
Tel: (0412) 229 35 35 Faks: (0412) 229 01 34

## ÖLMEZLER - İBS TURİZM
Atatürk Cad. No: 374/A D:4 Alsancak/İzmir
Tel: (0232) 464 61 50 Faks: (0232) 422 05 50
www.olmezlergrup.com•info@olmezlergrup.com

## PARK OTOMOTİV NAK. SAN. TİC. A.Ş.
Yenibosna Merkez Mah. Çınar Cad. N:10
Bahçelievler/İstanbul
Tel: 0(212) 496 41 41 Faks: 0(212) 496 41 96
www.hondapark.com • dilekcaglar@hondapark.com

## PARTNER FLEET SOLUTIONS
Ahi Evran Cad. Polaris Plaza Kat:5 D:27 Maslak/İstanbul
Tel: (0212) 346 09 20 Faks: (0212) 346 09 19
www.partner-pfs.com•selcuk@partner-pfs.com

## PASİFİK OTO
Koreşehitleri Cad. 37/4 D:5 Zincirlikuyu/İstanbul
Tel: (0212) 275 42 44 Faks: (0212) 272 04 61
www.pasifikoto.com.tr•samim@pasifikoto.com.tr
**Ankara**
Tel: (0312) 426 08 88 pbx Faks: (0312) 426 07 77

## PLAN TOURS
Cumhuriyet Cad. No: 83/1 Elmadağ/İstanbul
Tel: (0212) 234 77 77 Faks: (0212) 231 89 65
www.plantours.com•operation@plantours.com

## PRATİK TURİZM OTOMOTİV NAK. TİC. ve SAN. LTD. ŞTİ.
Birlik Org. San. Sitesi 1.Cad. No: 52-54-56-58
Beylikdüzü/İstanbul
Tel: (0212) 876 48 62 Faks: (0212) 875 25 29
www.pratikaraba.com•info@pratikaraba.com

## PUSULA OTO KİRALAMA
Ressam Salih Ermez Cad.15/1 Gözcübaba
Göztepe/İstanbul
Tel: (0216) 565 48 47 Faks: (0216) 566 25 99
www.pusulaoto.com•info@pusulaoto.com

## RICH RENT A CAR
Sefa Sirmen Bulv. Grand Yükseliş Oteli Lobby Katı
İzmit/Kocaeli
Tel: (0262) 335 55 00 Faks: (0262) 335 17 60
www.richrent.com•zenginotm@superonline.com
reservation@richrent.com
**İzmit / Kocaeli**
Tel: (0262) 325 06 07 Faks: (0262) 324 55 22
**Gölcük / Kocaeli**
Tel: (0262) 412 86 86 Faks: (0262) 412 09 60

## SİMENİT OTO KİRALAMA
Oğuzlar Mah. 1.Cad. No: 46/E Balgat/Ankara
Tel: (0312) 284 15 00 Faks: (0312) 284 15 99
www.simenit.com•simenit@simenit.com
ufkalv@gmail.com

## SIXT RENT A CAR / ARTI SEYAHAT A.Ş.
Cumhuriyet Bulvarı N:141/A Alsancak / İZMİR
Tel: +90 (232) 463 89 99 Faks: +90 (232) 463 13 75
Rezervasyon Merkezi : +90 (232) 444 00 76
www.sixt.com.tr•4440076@sixt.com.tr
**Ankara**
Tel: 0(312) 468 04 17 Faks: 0(312) 468 35 26
**Ankara Esenboğa Havalimanı**
Tel: 0(312) 398 21 90 Faks: 0(312) 398 21 93
**Antalya Havalimanı**
Tel: 0(533) 276 60 66 Faks: 0(232) 463 13 75
**Bodrum Milas Havalimanı**
Tel: 0(252) 559 03 40 Faks: 0(252) 559 03 41
**Bursa**
Tel: 0(224) 444 58 58 Faks: 0(224) 233 63 25
**Bursa Yenişehir Havalimanı**
Tel: 0(224) 781 80 19 Faks: 0(224) 233 63 25
**Dalaman Havalimanı**
Tel: 0(252) 692 16 99 Faks: 0(252) 692 19 33
**Datça**
Tel: 0(252) 712 48 48 Faks: 0(252) 712 48 48
**İstanbul Etiler**
Tel: 0(212) 352 91 81 Faks: 0(212) 352 91 80
**İstanbul Astoria AVM**
Tel: 0(212) 215 24 19 Faks: 0(212) 215 24 20
**İstanbul Hilton**
Cumhuriyet Cd. Hilton Otel Girişi
Harbiye Şişli, İst.
Tel : 444 00 76
**İstanbul Ataşehir Andromeda AVM**
Leylak Sk. 34746 Batı Ataşehir/İST.
Tel: 0(216) 688 11 60 Faks: 0(216) 688 11 65
**Kapadokya**
Kayseri Cad. No: 29/A Ürgüp / Nevşehir
Tel : 0(384) 341 45 41 Faks : 0(384) 341 47 41
**İstanbul Kozyatağı**
Tel: 0(216) 411 95 39 Faks: 0(216) 411 95 48
**İstanbul Atatürk Havalimanı**
Tel: +90 (212) 465 25 91 Faks: 0(212) 465 25 93
**İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanı**
Tel: +90 (216) 588 87 47 Faks: 0(216) 588 87 47
**İzmir Adnan Menderes Havalimanı**
Tel: +90 (232) 274 66 22 Faks: 0(232) 463 13 75
**Gaziantep**
Tel: +90 (342) 322 30 02 Faks: 0(342) 322 30 09
**Kayseri**
Tel: +90 (352) 232 77 47 Faks: 0(352) 231 26 79
**Kayseri Erkilet Havalimanı**
Tel: +90 (352) 339 84 82 Faks: 0(352) 231 26 79
**Kuşadası**
Tel: +90 (256) 612 11 51 Faks: 0(256) 612 26 47
**Marmaris**
Tel: +90 (252) 412 25 51 Faks: 0(252) 412 31 15

## TAN OTO MOTORLU ARAÇ. VE TAŞ. TİC. LTD. ŞTİ.
Fatih Sultan Mehmet Bulv. No. 252 Macun Mah. Ankara
Tel: (0312) 591 34 34 Faks: (0312) 397 24 81
www.tanoto.com.tr•info@tanoto.com.tr

## TEB ARVAL ARAÇ FİLO KİRALAMA A.Ş.
Haktan İş Merkezi No:39 Setüstü/Kabataş 34427 İstanbul
Tel: (0212) 292 64 66 Faks: (0212) 292 64 30
www.tebarval.com.tr•oguz.petorak@tebarval.com.tr

## TFS OTO KİRALAMA
Bostancı Bağdat Cad. Ata Apt. No: 524 D: 4
Kadıköy/İstanbul
Tel: (0216) 380 36 00 Faks: (0216) 380 81 40
www.mineralgroup.com.tr•info@mineralgroup.com.tr
**İzmir**
Tel: (0232) 374 28 20 Faks: (0232) 374 28 40

## TRAVELIUM TOURISM AND TRAVEL AGENCY
Taksim Taşkışla Cad. Hyatt Regency Otel No:1
Beyoğlu/İstanbul
Tel: (0212) 240 88 20 Faks: (0212) 240 81 10
www.travelium.com.tr•rentacar@travelium.com.tr
barslan@travelium.com.tr

## TRIO CAR RENTAL
Cendere Cad. No:12/4 Renault Plaza K.1
34406 Kağıthane/İstanbul
Tel: (0212) 294 00 35 Faks: (0212) 294 50 14
www.triocarrental.com•info@triocarrental.com
Direkt Rezervasyon
Tel: (0212) 266 54 37-110
rezervasyon@triocarrental.com
**İstanbul / Bakırköy**
Tel:(0212) 661 06 62 (pbx) Faks: (0212) 661 03 47
**Ankara**
Tel:(0312) 426 97 37-38 Faks: (0312) 426 97 60
**İzmir**
Tel:(0232) 251 84 69 Faks: (0232) 252 60 51
**Antalya**
Tel:(0212) 266 54 37-111 Faks: (0212) 266 28 48
**Kayseri**
Tel: ( 0352) 337 14 14 Faks: (0352) 337 73 33
**Trabzon**
Tel: (0362) 844 81 27 Faks: (0362) 230 02 57
**Nevşehir**
Tel: (0384) 341 67 60 Faks: (0384) 341 67 61
**Samsun**
Tel: (0362) 230 02 55 Faks: (0362) 230 02 57
**Erzurum**
Tel: (0442) 233 88 47 Faks: (0442) 233 88 47

## TWINS RENT A CAR
Tunus Cad. No: 77/3 Kavaklıdere/Ankara
Tel : (0312) 428 01 45 Faks: (0312) 428 01 35
www.twinsrentacar.com•zafersozer@twinsrentacar.com

## ULUGÖL OTOMOTİV SAN. TİC. LTD. ŞTİ.
Küçükbakkalköy Mah. Vedat Günyol Cad.
Çiçek Sk. No.2 Ataşehir/İSTANBUL
Tel: (0216) 575 50 55
Faks: (0216) 573 06 05
www.filonet.com.tr info@filonet.com.tr

## ULUSOY RENT A CAR
Cumhuriyet Cad. No:161/2 34373 Elmadağ / İstanbul
Tel: (0212) 225 10 00 Faks: (0212) 232 03 36
www.ulusoyrentacar.net•mali@doruk.net.tr

## ÜLGER RENT A CAR
Atatürk Havalimanı Dış Hatlar Geliş
Terminali No: 1/A Yeşilköy/İstanbul
Tel: (0212) 465 35 16 Faks: (0212) 465 35 17
www.ulgerrentacar.com•ulger@ulgerrentacar.com

## WORLD RENT A CAR
Atatürk Havalimanı İç Hatlar Geliş
Terminali No: 4 Yeşilköy/İstanbul
Tel: (0212) 465 55 75 Faks: (0212) 465 55 74
www.wrc.com.tr•info@wrc.com.tr
ozhan@wrc.com.tr
**İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanı**
İç Hatlar Tel: (0216) 588 01 18 Fax: (0216) 588 01 19
Dış Hatlar Tel: (0216) 588 01 17

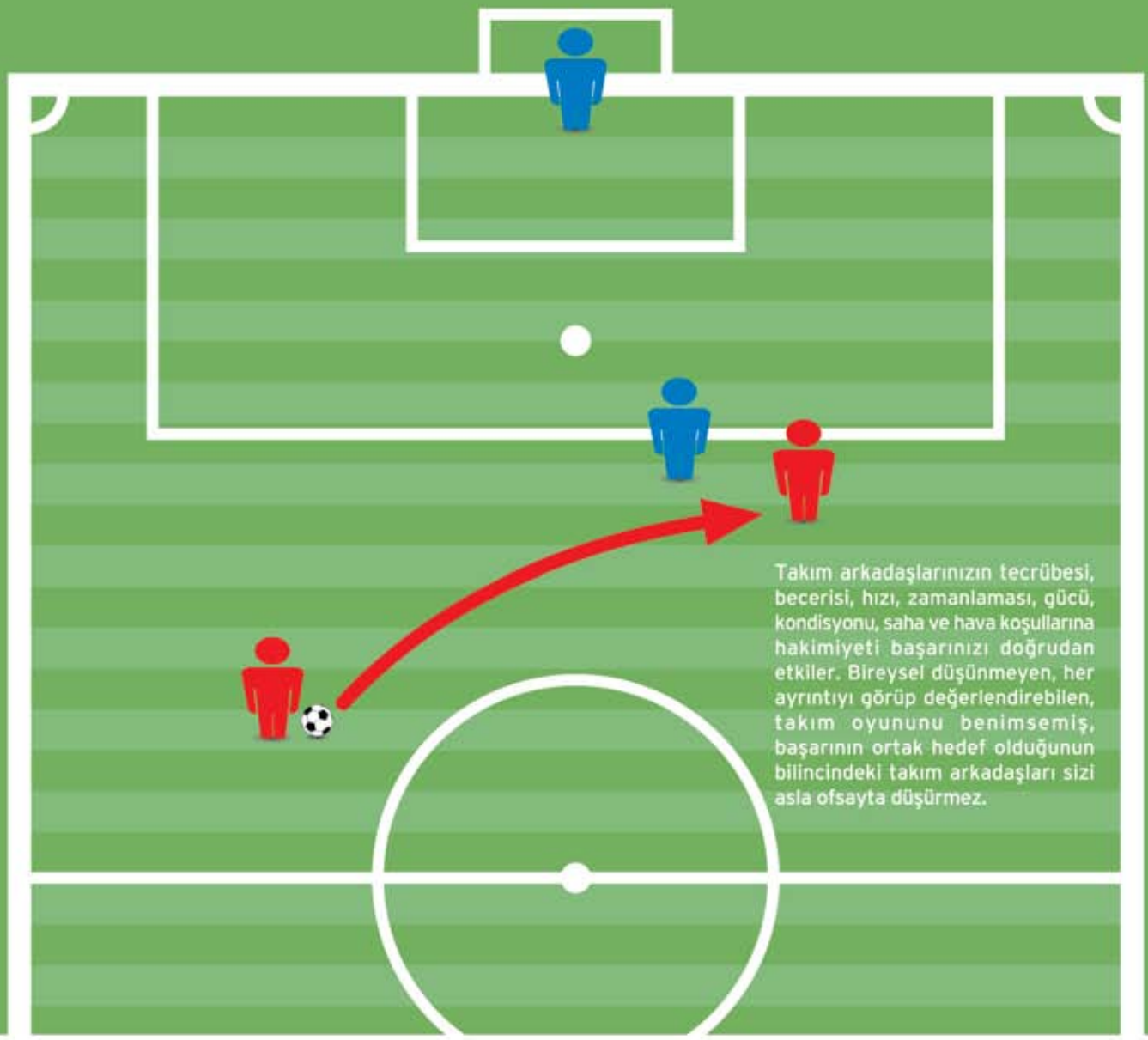
## YUNUS OTO KİRALAMA
Tepecik Yolu No.14 Etiler - İstanbul
Tel: (0212) 257 80 80 Faks: (0212) 257 86 50
www.yunusrent.com•resv@yunusrent.com

## ZAFER RENT A CAR
Akdeniz Cad. No: 8 35210
Pasaport-Alsancak/İzmir
Tel: (0232) 425 66 00 Faks: (0232) 483 09 04
www.zaferrentacar.com•info@zaferrentacar.com
**İzmir Havalimanı**
Tel/Faks: (0232) 274 23 74
Rezervasyon Tel: (0232) 425 66 00

## ZEPLİN CAR RENTAL
Kore Şehitleri Cad.38/8 Zincirlikuyu /İstanbul
Tel: (0212) 444 01 34 / 273 24 00
Faks: (0212)273 28 88
www.zeplincar.com•res@zeplincar.com
**Antalya**
Tel: (0242) 323 92 44 Faks: (0242) 323 93 73
**İstanbul**
Tel: (0212) 273 24 00 Faks: (0212) 273 28 88
**İzmir**
Tel: (0232) 274 31 67 Faks: (0232)274 31 57
**Ankara**
Tel: (0312) 441 22 55 Faks: (0312) 442 46 66
**Adana**
Tel: (0322) 436 74 09 Faks: (0322) 431 60 04
**Afyon**
Tel: (0272) 315 40 07
**Antakya**
Tel: (0326) 221 65 11 Faks: (0326) 221 11 79
**Bodrum / Muğla**
Tel: (0252) 313 77 64 Faks: (0252) 316 61 98
**Bursa**
Tel: (0224) 224 35 87
**Çorum**
Tel: (0364) 225 06 69 Faks: (0364) 225 47 79
**Dalyan / Muğla**
Tel: (0252) 284 33 33 Faks: (0252) 284 34 96
**Denizli**
Tel: (0533) 966 29 32 (Gsm)
**Diyarbakır**
Tel: (0412) 229 46 00 Faks: (0412) 229 46 02
**Eskişehir**
Tel: (0222) 228 06 32 Faks: (0222) 228 09 57
**Erzurum**
Tel: (0442) 234 74 84 Faks: (0442) 234 74 93
**Gaziantep**
Tel: (0342) 215 31 20 Faks: (0342) 215 33 32
**Kapadokya / Nevşehir**
Tel: (0384) 341 33 44 Faks: (0384) 341 44 40
**Kayseri**
Tel: (0352) 231 31 78 Faks: (0352) 231 39 94
**Konya**
Tel: (0332) 236 51 79 Faks: (0332) 238 94 34
**Isparta**
Tel: (0246) 212 11 90 Faks: (0246) 212 17 11
**Malatya**
Tel: (0422) 325 90 41 Faks: (0422) 325 90 49
**Samsun**
Tel: (0362) 233 32 88 Faks: (0362) 233 03 07
**Trabzon**
Tel: (0462) 321 94 24 Faks: (0462) 326 40 71

FİLO KİRALARKEN

# OFSAYTA DÜŞMEYİN!




Hedef Filo Hizmetleri'nde filonuzla ilgili her ayrıntıyı düşünmek bizim işimiz.

**Çünkü hedefimiz sizin memnuniyetiniz.**

0212 368 32 00

www.hedeffilo.com

Hedef Filo Hizmetleri