

MENFAAT SAHİPLERİ YÖNERGESİ

Amaç ve Kapsam

Madde 1 – Bu yönerge, Beyaz Filo Oto Kiralama A.Ş. (Beyaz Filo)'nin Kurumsal Yönetim uyum seviyesinin artırılması ve sürdürülebilirliğinin güçlendirilmesi için, iletişimde olduğu menfaat sahiplerinin tanımlanması, farklı menfaat grupları ile iletişim kurularak, bu grupların haklarının korunmasının sağlanması amacıyla hazırlanmıştır. Bu yönerge, tüm Beyaz Filo, bağlı ortaklıkları, iştirakleri, şubeleri ve bunların çalışanlarını ve yönetim organlarını kapsamaktadır. Aşağıda Beyaz Filo ifadesi kullanıldığında, genel müdürlük, şubeler, iştirak ve bağlı ortaklıklar dahil tüm birimler kastedilmektedir.

Menfaat Sahipleri:

Madde 2 – Beyaz Filo için menfaat sahipleri aşağıdaki gruplar olarak tanımlanmıştır:

- a) **Çalışanlar:** Beyaz Filo için bir iş akdi ile olsun olmasın çalışan tüm personeli ifade eder.
- b) **Pay Sahipleri:** Beyaz Filo hissesi satın alarak ortak olmuş tüm pay sahiplerini ifade eder. Pay sahiplerinin sahip oldukları pay miktarının, kanun ve ilgili diğer yasal düzenlemelerden gelen haklarının kullanılmasında herhangi bir önemi yoktur.
- c) **Müşteriler:** Beyaz Filo'nun sunduğu hizmetlerden veya ürünlerden satın alan veya satın almak için Beyaz Filo ile temasa geçen tüm gerçek ve tüzel kişiler müşteri tanımına girer.
- d) **Tedarikçiler:** Beyaz Filo'nun müşterilerine sunduğu ürün ve hizmetlerin sunulmasında katkısı olan tüm Beyaz Filo dışı gerçek ve tüzel kişileri ifade eder.
- e) **Finansal Çözüm Ortakları:** Beyaz Filo'nun sermaye dışında finansman sağladığı, tahvil-finansman bonusu vb diğer borçlanma aracı sahipleri, yatırım kuruluşları, portföy yönetim şirketleri, bankalar, finansal kiralama ve faktöring kuruluşları ile finansman şirketleri bu kapsama girer.

Menfaat Sahiplerinin Haklarını Korumaya ve Üst Yönetim İle İletişimlerini Güçlendirmeye Yönelik Tedbirler:

Madde 3 – Beyaz Filo yönetimi şirketin sürdürülebilirliği ve geleceğe güvenle bakabilmesi için menfaat sahiplerinin önemini farkındadır. Bu amaçla menfaat sahipleri ile iletişime, onların haklarının korunmasına ve görüşlerini dikkate almaya büyük önem vermektedir. Bu amaçla her bir menfaat sahibinin haklarını korumak, onların talep ve önerilerini üst yönetime iletmelerini sağlamak amacıyla aşağıdaki faaliyetler uygulamaya geçirilir:

- a) Çalışanlara sağlanan tüm haklar her bir çalışanın erişimine açık olan kurum içi intranette ilan edilir.
- b) Çalışanların görüş, öneri ve şikâyetlerini iletmeleri amacıyla eposta adresi tanımlanır. Bu eposta insan kaynakları sorumlusu tarafından yönetilir. Gelen epostalar ilgili birim yöneticilerine iletdikten sonra, eposta kapsamında yapılan işlemler 3'er aylık dönemler itibarıyla Kurumsal Yönetim Komitesine raporlanır ve komitede değerlendirilir.

- c) Şubelerde, çalışanlarla iletişimi kuvvetli, onların sorunları ve dileklerini üst yönetime iletecek yeterli sayıda çalışan temsilcisi seçilir.
- d) Çalışanların anonim kalmasını istedikleri görüş ve dileklerini rahatça iletebilmeleri için Şube ve genel müdürlükte “Dilek ve Öneri Kutuları” bulundurulur.
- e) Şirket genel müdür yardımcıları yıl için 4 ten az olmamak üzere şubelere ziyarette bulunur ve şubelerde çalışanlarla veya çalışan temsilcileri ile görüşmelerde bulunur ve görüşmeler hakkında Genel Müdür ve Kurumsal Yönetim Komitesini bilgilendirir.
- f) Yatırımcı ilişkileri bölümü pay sahipleri ile iletişimin güçlendirilmesi amacıyla gerek internet sitesini gerekse sosyal medyayı etkin bir şekilde kullanır.
- g) Pay sahiplerinden gelen telefonlar mutlaka kayıt altına alınır. Bu kayıtlar ve gelen epostalar en az 2 yıl süreyle saklanır.
- h) Pay sahiplerinden gelen sözlü ve yazılı tüm geri bildirimler 3’er aylık dönemler itibarıyla yatırımcı ilişkileri bölümü tarafından Kurumsal Yönetim Komitesine raporlanır ve komitede değerlendirilir.
- i) Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi amacıyla temsilcisi olduğumuz markalar tarafından yapılan ölçümler Kurumsal Yönetim Komitesine raporlanır.
- j) Beyaz Sistem müşterilerine yönelik olarak yılda en az 2 defa müşteri memnuniyet anketi yapılır. Bu anketlerden en az 1 tanesi Genel Müdürlük tarafından Şube yönetiminin bilgisi olmadan yapılır. Bu anket sonuçları ile müzayedeler öncesi yapılan Tele-Marketing görüşmeleri sırasında elde edilen müşteri memnuniyet sonuçları 6 aylık dönemler itibarıyla Kurumsal Yönetim Komitesine raporlanır.
- k) Başta ikinci el otomobil tedarikçileri olmak üzere, Beyaz Filo’nun hizmet kalitesine önemli etkisi olan tedarikçiler belirlenir ve bunlarla iletişimin artırılmasına önem verilir.
- l) Finansal çözüm ortakları ile asgari genel müdür yardımcısı seviyesinde etkin bir iletişim kurulur. Şirketin finansal durumu, faaliyetleri ve gelecek beklentisine yönelik bilgilerin Finansal Çözüm Ortakları ile paylaşılması için mekanizmalar oluşturulur. Yapılan çalışmalar hakkında Genel Müdür ve Kurumsal Yönetim Komitesi bilgilendirilir.

Kurumsal Yönetim Komitesinin Sorumluluğu:

Madde 4 – Bu yönerge kapsamında Kurumsal Yönetim Komitesine sunulan tüm raporlar, komite tarafından değerlendirilir ve değerlendirme sonucunda Yönetim Kuruluna gerekli öneriler sunulur.

Yürürlük:

Madde 5 – Bu yönerge Yönetim Kurulunun 09/08/2022 tarih ve 2022/13 sayılı kararıyla yürürlüğe girmiştir.

Yürütme:

Madde 6 – Bu yönergeyi Genel Müdür yürütür.