

KURUMSAL YÖNETİM İLKELERİNE UYUM RAPORU

1) Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Beyanı

Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum

Aygaz, Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin, tüm sermaye piyasası ve şirketler açısından fayda ve öneminin bilincindedir. Küreselleşen dünyada uluslararası standartlara uyum, sürdürülebilir hissedar değeri yaratmak, yurt dışı piyasalardan fon sağlamak ve istikrarlı büyüme için çok büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda kurumsal yönetim, şirketlerin yönetim kalitelerini artırmaya, risklerin azaltılıp daha iyi yönetilmesine, finansman ve sermaye piyasalarında güvenilirlik ve saygınlığın yükseltilmesine de ciddi katkı sağlamaktadır.

Aygaz olarak, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından 04.07.2003 tarih ve 35/835 sayılı karar ile kabul edilen 'Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyum sağlamak için üst seviyede çaba gösterilmektedir.

2005 yılı Genel Kurul'undan itibaren, 8 dönemdir "Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporları" hazırlanmakta ve şirket internet sitesi (www.aygaz.com.tr) ve faaliyet raporları içinde yayımlanmaktadır. Aygaz'ın Koç Topluluğu şirketi olmasından kaynaklanan köklü kurumsal kimliği, bu yöndeki adımlarını hızlandırmaktadır. Aygaz'ın yönetim yapısı ve süreçleri, bu düzenleyici kurallara uyumlu olarak şekillenmiştir.

AYGAZ A.Ş. ilgili kanunlar ve SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri çerçevesinde, şirketin hak ve yararlarını da gözeterek şekilde gizli ve ticari sır niteliğindeki bilgiler hariç olmak üzere hissedarlarının, zamanında, doğru, eksiksiz, anlaşılabilir, analiz edilebilir, kolay erişilebilir bir şekilde bilgilendirilmelerini sağlamaktadır. Aygaz Yatırımcı İlişkileri Birimi, pay sahipleri ile ilişkilerin düzenli bir şekilde yürütülmesi, şirket ile ilgili düzenli ve güvenilir bilgi erişimi sağlanması ve şirket değerinin artırılması amacıyla toplantı, telekonferans, telefon, e-posta, faks ve açıklama/duyuru gibi bilgilendirme araçlarını kullanmaktadır.

Aygaz üst düzey yöneticilerinin performans değerlendirmesinin, hisse senedi performansı ve ekonomik karlılıkla ilişkilendirilmesi, şirketin hissedar değeri yaratma konusundaki ciddiyetini göstermektedir.

Henüz uygulanamayan Kurumsal Yönetim İlkeleri

Henüz uygulamaya konulmamış olan ilkeler üzerinde çalışılmakta olup idari, hukuki ve teknik alt yapı çalışmalarının tamamlanmasını takiben uygulamaya geçilmesi planlanmaktadır. Henüz uygulanamayan kurumsal yönetim ilkeleri sebebiyle bir çıkar çatışması olmamıştır.

Şirket bünyesinde kurumsal yönetim ilkeleri kapsamında yürütülen çalışmalar raporun ilgili başlıklarında açıklanmıştır.

Dönem içinde ilkelere uyum için yapılan çalışmalar

2011 yılı içinde Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyum ile ilgili çalışmalar devam etmiştir. Aygaz A.Ş.'nin kurumsal yönetim ilkelerine verdiği önem, bunu sürekli ve dinamik bir süreç olarak yürütmekteki isteklilik ve bu doğrultuda ilk derecelendirme notunun tahsis edilmesinden bu yana geçen on iki aylık süre içinde gerçekleştirmiş olduğu iyileştirmeler göz önüne alınarak, 8,46 olan Kurumsal Yönetim Derecelendirme notu, 30 Haziran 2011'de 8,50 olarak güncellenmiştir. Aygaz, artırdığı bu yüksek not ile Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne büyük ölçüde uyum sağladığını göstermiş ve İMKB Kurumsal Yönetim Endeksi'ne dahil olmaya devam etmiştir.

Kurumsal Yönetim Derecelendirme notu, SPK'nın konuya ilişkin ilke kararı çerçevesinde, farklı oranda ağırlıklandırılmış dört ana başlık altında belirlenmektedir. Aygaz'ın özellikle internet sitesini bilgilendirmelerinde çok etkin olarak kullanması "Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık" başlığı altında yüksek not almasında etken olmuştur. Gerek çalışanları, gerek müşterileri ile kurduğu pozitif ilişkileri ve gelişmiş kurumsal yönetim uygulamaları ile "Menfaat Sahipleri" başlığında da Türkiye ortalamasının üzerinde not aldığı memnuniyetle gözlemlenmiştir.

Şirketin internet sitesi ve faaliyet raporu, ilkelere tam uyum açısından gözden geçirilmiş ve revizyonlar yapılmıştır. Genel Kurul tarihinden üç hafta önce gündem, ilgili bilgilendirme dokümanları ve vekâletname örneği Aygaz internet sitesine eklenmiş ve aynı anda şirket merkezinde pay sahiplerinin erişimi için hazır bulundurulmuştur.

Sermaye Piyasası Kurulu tarafından, 30/12/2011 tarihli ve 28158 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Seri:IV No: 56 sayılı "Kurumsal Yönetim İlkelerinin Belirlenmesine ve Uygulanmasına İlişkin Tebliğ" ile zorunlu hale gelen kurumsal yönetim ilkelerine uyum amacıyla çalışmalar başlamış ve bu konuda gerekli tüm ön hazırlıklar tamamlanmıştır. Önümüzdeki dönemde ilkelere uyum için özellikle yeni Türk Ticaret Kanunu ve diğer mevzuattaki gelişmeler ve uygulamalar dikkate alınarak gerekli çalışmalar yapılacaktır.

2011 yılı faaliyet dönemini kapsayan ve "Pay Sahipleri", "Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık", "Menfaat Sahipleri" ve "Yönetim Kurulu" olmak üzere dört ana başlık altında toplanan Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporumuza aşağıda yer verilmiştir.

Kurumsal Yönetim Komitesi

Ömer M. Koç

Osman Turgay Durak

BÖLÜM I - PAY SAHİPLERİ

2) Pay Sahipleri İle İlişkiler Birimi

Aygaz'da pay sahipleri ile ilişkiler Finansman Müdürlüğü bünyesinde oluşturulan Yatırımcı İlişkileri Yöneticiliği tarafından yürütülmektedir. Yetkili kişiler Mehmet Özkan ve Selin Sanver'dir. Bu birime yatirimci@aygaz.com.tr ya da investor@aygaz.com.tr adreslerinden e-mail ile veya (0212) 354 15 15 /1657-1659 dahili numaralarından ulaşarak her zaman bilgi alınması mümkündür.

Yatırımcı İlişkileri Yöneticiliği'nin başlıca sorumlulukları:

- Bilgilendirme politikası kapsamında pay sahipleri ile ilişkilerin düzenli bir şekilde yürütülmesi, şirket ile ilgili düzenli ve güvenilir bilgi erişimi sağlanması
- Pay sahiplerinden gelen soruların yanıtlanması
- Şirket internet sitesi, faaliyet raporu, yatırımcı sunumları, kâr duyuruları vb. iletişim araçlarının pay sahiplerinin eksiksiz ve hızlı erişimini sağlayacak şekilde güncellenmesi
- Şirket değerinin artırılması amacıyla toplantı, telekonferans, telefon, e-posta, faks ve açıklama/duyuru gibi farklı bilgilendirme araçlarını kullanarak analist ve araştırma uzmanlarının bilgi taleplerinin karşılanması
- Pay sahipleri ile şirket üst yönetimi ve yönetim kurulu arasında çift yönlü bilgi akışının temini
- MKK kayıtları esas alınarak pay sahiplerine ilişkin kayıtların sağlıklı, güvenli ve güncel olarak tutulmasının sağlanması.

3) Pay Sahiplerinin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı

Pay sahipleri genel olarak Aygaz'ın kârlılığı, hisse değeri, yatırımları, cirosu, iştirakleri, kâr payı ödemeleri ve stopajı konularında bilgi talep etmekte ve bu konularda sorular yöneltmektedirler. 2011 yılı içinde 50'nin üzerinde bilgi talebi gelmiştir. Talep edilen bilgiler yazılı, sözlü ve elektronik ortamda cevaplandırılmıştır. Ayrıca, Finansman Müdürlüğü'nce dönem içinde yerli/yabancı kurumsal yatırımcılar ve aracı kurum uzmanları ile 250'ye yakın görüşme yapılmıştır. Bu amaçla hazırlanan sunumlar internet sitesinde tüm yatırımcıların erişimine açıktır.

Şirketin internet sitesindeki "Yatırımcı İlişkileri" bölümünün, pay sahiplerinin daha kolay kullanabileceği ve daha fazla bilgiye erişebileceği şekilde sürekli revizyonu sağlanmaktadır.

Ana sözleşmede özel denetçi atanması talebine ilişkin herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır. Dönem içinde özel denetçi tayini ile ilgili şirkete herhangi bir talep yapılmamıştır. Aygaz, Türk Ticaret Kanunu hükümleri çerçevesinde şirket denetçileri tarafından denetlenmekte, ayrıca Yeminli Mali Müşavir tarafından ve Genel Kurul tarafından onaylanan Bağımsız Dış Denetim Şirketi tarafından da periyodik olarak denetime tabi tutulmaktadır.

4) Genel Kurul Bilgileri

Dönem içinde 2010 yılı faaliyetlerinin ibra edildiği Olağan Genel Kurul Toplantısı 30 Mart 2011 tarihinde %78 oranında hissedar katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Bireysel pay sahipleri ve basın mensupları da toplantımıza ilgi göstermişlerdir.

Genel Kurul'un toplanacağı yer, gündem ve vekâletname örneği ulusal çapta basılan iki ayrı günlük gazetede, Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi'nde (TTSG) ve özel durum açıklamaları ile 21 gün öncesinden kamuoyuna duyurulmuştur.

2010 yılı faaliyet raporu, denetçi raporu, bağımsız denetim raporu, mali tablolar ve dipnotları ile Yönetim Kurulu'nun kâr dağıtım önerisi Genel Kurul tarihinden 21 gün önce şirket merkezi ve şirket internet sitesinde pay sahiplerinin bilgisine sunulmuştur. Kâr dağıtım önerisi İMKB ve SPK'ya Genel Kurul öncesi bildirilmiştir. Genel Kurul'da pay sahiplerinin sordukları sorular şirket yönetim kurulu üyeleri ve üst yönetimince cevaplandırılmıştır.

Malvarlığı satımı, alımı, kiralanması kararlarının Genel Kurul tarafından alınması konusunda ana sözleşmede hüküm yoktur. Genel Kurul tutanakları TTSG'de tescil ve ilan edilmekte, ayrıca şirket merkezinde ve şirket internet sitesinde pay sahiplerine açık tutulmaktadır.

5) Oy Hakları ve Azınlık Hakları

Şirkette pay sahiplerinin oy hakkında imtiyaz yoktur. Karşılıklı iştirak içinde olan pay sahibi şirket bulunmamaktadır. Azınlık payları doğrudan veya vekilleri aracılığıyla Genel Kurul'da temsil edilmektedir. Şirketin ana sözleşmesinde, birikimli oy kullanma yöntemine ilişkin hüküm bulunmamaktadır.

6) Kâr Dağıtım Politikası ve Kâr Dağıtım Zamanı

Şirketin kârına katılım konusunda herhangi bir imtiyaz yoktur. Kâr dağıtımını yasal mevzuata uygun ve mevzuatta belirtilen sürelerde gerçekleştirilmektedir.

Kurumsal Yönetim İlkelerine uygun, hem pay sahipleri hem de şirket menfaatlerini göz önünde bulunduracak bir kâr dağıtım politikası belirlenmesi ve açıklanması amaçlanmıştır. Mevcut kâr dağıtım politikası 09.03.2011 tarihli Şirket Yönetim Kurulu toplantısında revize edilerek aşağıdaki şeklini almıştır:

“Şirketimiz; uzun vadeli stratejileri, yatırım, finansman planları ve kârlılık durumu da dikkate alınarak, SPK tebliğ ve düzenlemelerine istinaden hesaplanan dağıtılabılır kârdan, SPK tarafından belirlenen asgari kâr dağıtım oranından az olmamak üzere bir oranda temettüyü nakit veya bedelsiz pay vermek veya belli oranda nakit ve belli oranda bedelsiz pay vermek suretiyle dağıtılabılır. Önümüzdeki üç yıla ilişkin politikamız bu yöndedir. Bu politikada yapılacak herhangi bir değişiklikte kamuoyu ayrıca bilgilendirilecektir. Zaman içinde mevzuatta ve yatırım ihtiyaçlarında meydana gelecek değişiklikler doğrultusunda bu politika revize edilebilecek, bu durumda değişiklikler Kurumsal Yönetim İlkeleri uyarınca kamuoyuna açıklanacaktır.”

Kurumsal Yönetim İlkeleri gereğince şirket internet sitesinde bulunan Kâr Dağıtım Politikası 30 Mart 2011 tarihli Genel Kurul'un bilgisine sunularak, ortakların bilgi edinmeleri sağlanmıştır.

7) Payların Devri

Şirket ana sözleşmesinde pay devrini kısıtlayan özel bir hüküm bulunmamaktadır.

BÖLÜM II - KAMUYU AYDINLATMA VE ŞEFFAFLIK

8) Şirket Bilgilendirme Politikası

Ticari sır niteliği taşımayan yıllık bilgiler ve gelecek döneme ilişkin beklentiler yazılı ve görsel basın aracılığıyla kamuoyuna açıklanmaktadır. Yıl içinde kamuya açıklanacak önemde gelişmeler olması halinde, gerekli özel durum açıklamaları da zamanında yapılmaktadır. Sermaye Piyasası Kurulu'nun Seri VIII No: 54 sayılı Özel Durumların Kamuya Açıklanmasına İlişkin Esaslar Tebliği'nin 23. maddesine uygun olarak 30 Mart 2011 tarihli Genel Kurul'da, şirket yönetimi tarafından hazırlanan ve şirket internet sitesinde yer alan, şirketin bilgilendirme politikası hakkında Genel Kurul'a bilgi verilmiştir.

Şirketin bilgilendirme politikasının yürütülmesinden sorumlu kişiler, Genel Müdür Yağız Eyüboğlu ve Mali Genel Müdür Yardımcısı Gökhan Tezel'dir.

Münhasıran kamuyu aydınlatma ile ilgili her türlü hususu gözetmek ve şirkete yöneltilen soruları cevaplamak üzere Yatırımcı İlişkileri Yöneticiliği görevlendirilmiştir. Şirkete yöneltilen yazılı ve sözlü sorular bu birim tarafından cevaplandırılmaktadır.

9) Özel Durum Açıklamaları

Aygaz 2011 yılı içinde değişik tarihlerde 14 özel durum açıklaması yapmıştır. Bu açıklamaların Türkçe ve İngilizce metinlerine şirket internet sitesinden erişilebilmektedir.

10) Şirket İnternet Sitesi ve İçeriği

Şirketin internet sitesi www.aygaz.com.tr adresinde hizmet vermektedir. Sitedeki Yatırımcı İlişkileri bölümünde aşağıdaki konu başlıkları yer almaktadır:

- Finansal Tablolar
- Faaliyet Raporları
- Özel Durum Açıklamaları
- Son Durum İtibariyle Ortaklık ve İştirak Tablosu
- Yönetim Kurulu
- Kurumsal Yönetim Derecelendirme Raporu
- Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu
- Bilgilendirme Politikası
- Kâr Dağıtım Politikası
- Genel Kurul Toplantı Gündem, Katılım Cetveli ve Tutanakları
- Vekaleten Oy Kullanma Formu
- Ticaret Sicil Bilgileri
- Ana Sözleşme

- Yatırımcı Sunumları ve Çeyreksele Kâr Duyuruları
- Hisse Bilgisi ve Haberleri
- Hisse Senedi Hesap Makinesi
- Hisse Senedi Grafikleri
- Analist Listesi
- Temettü ve Bedelsiz Dağıtımları
- Sermaye Artırımları
- Sıkça Sorulan Sorular
- İletişim

11) Gerçek Kişi Nihai Hâkim Pay Sahibi/Sahiplerinin Açıklanması

Aygaz A.Ş.'nin sermayesinde, Koç Holding ve Liquid Petroleum Gas Development Company Ltd.'nin toplam %65,20 oranında pay sahibi olduğu, şirket ile ilgili belgelerde açık olarak yer almaktadır. Ayrıca Koç Ailesi bireylerinin "gerçek kişi, nihai hakim pay sahibi" konumunda oldukları kamu tarafından bilinen bir husus olduğundan, ayrıca bir hesaplama yapılmamış ve kamuya duyurulmamıştır.

Yönetim Kurulu üyeleri, üst yönetim ve sermayenin doğrudan ya da dolaylı olarak %5'ine sahip pay sahipleri, şirketin sermaye piyasası araçları ve hisse senetleri üzerinde yapmış oldukları işlemleri ve sonuçlarını kamuya açıklarlar. Bu doğrultuda hisse senetlerine ilişkin alım, satım işlemleri hakkında gerekli bildirimler İMKB'ye gönderilmek suretiyle, Borsa Bülteni'nde yayımlanmaktadır.

12) İçeriden Öğrenebilecek Durumda Olan Kişilerin Kamuya Duyurulması

Aygaz Yönetim Kurulu üyeleri, denetçileri, Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcıları ile imza yetkisini haiz müdürleri Ticaret Sicili'ne kayıtlıdır ve ilgili Yönetim Kurulu kararları, Özel Durum Açıklaması ile İMKB ve SPK aracılığıyla kamuya duyurulmuştur. Bu kişilerin isimleri yıllık faaliyet raporunda "Yönetim Kurulu" ve "Yönetim Kadrosu" kısmında yer almaktadır. Rapor tarihi itibarıyla idari sorumluluğu bulunan kişiler:

Yönetim Kurulu

Rahmi M. Koç	Yönetim Kurulu Başkanı
Ömer M. Koç	Yönetim Kurulu Üyesi ve Başkan Vekili
Temel K. Atay	Yönetim Kurulu Üyesi
Dr. Bülent Bulgurlu	Yönetim Kurulu Üyesi
Osman Turgay Durak	Yönetim Kurulu Üyesi
Shelby R. du Pasquier	Yönetim Kurulu Üyesi
Erol Memioğlu	Yönetim Kurulu Üyesi

Denetçiler

Serkan Özyurt
Kemal Uzun

Üst Yönetim

Yağız Eyüboğlu	Genel Müdür
Mehmet Tufan Mut	Satış Genel Müdür Yardımcısı
Gökhan Tezel	Mali Genel Müdür Yardımcısı

Ali Kızılkaya
Nurettin Demirtaş
Pulat Oktay
Ercüment Polat
Özgür Asena Yıldırım
Kenan Denizhan Ege
Ayşe Abamor Bilgin

Teknik ve Yatırımlar Genel Müdür Yardımcısı
İştirakler ve Muhasebe Direktörü
Üretim Direktörü
Pazarlama Direktörü
Tüpgaz Satış Direktörü
Otogaz Satış Direktörü
Lojistik Direktörü*

*01.01.2012 itibarı ile bu göreve atanmıştır.

BÖLÜM III - MENFAAT SAHİPLERİ

13) Menfaat Sahiplerinin Bilgilendirilmesi

Şirketin menfaat sahipleri, kendilerini ilgilendiren hususlarda düzenli olarak bilgilendirilmektedir.

Şirket çalışanları, düzenlenen İç İletişim toplantılarında bilgilendirilmektedir.

Aygaz Gebze İşletmesi mavi yakalı çalışanları ve gemilerde görev yapan gemi adamları, ilgili iş kollarına göre sendikalıdırlar. Söz konusu çalışanlara sendika temsilcileri vasıtası ile bilgilendirme yapılmaktadır.

Bayiler ile her yıl bölgesel ya da tüm bayileri kapsayan genel toplantılar yapılmaktadır. Bu toplantılarda şirket faaliyetleri hakkında bilgilendirme yapılmakta, bayi talep ve önerileri alınmaktadır.

Tedarikçiler ile birebir ve gruplar halinde yapılan toplantılarda karşılıklı bilgi paylaşımı gerçekleştirilmektedir.

Diğer yandan internet sitesi, e-bültenler, teknik yayınlar, şirket dergisi "Aygaz Dünyası" yoluyla da geniş bir bilgilendirme faaliyeti yürütülmektedir. Bayilerle iletişimi artırmak için hazırlanan Bayi Portalı etkin bir şekilde kullanılmaya devam etmektedir.

14) Menfaat Sahiplerinin Yönetime Katılımı

Menfaat sahipleri ile yapılan toplantılarda, katılanlar talep ve önerilerini dile getirme imkânı bulmakta, bu talep ve öneriler yöneticiler tarafından değerlendirmeye alınmaktadır. Ayrıca şirket içinde oluşturulan Bireysel Öneri Sistemi ve e-posta havuzları ile yeni fikirlerin gündeme gelmesine fırsat tanınmakta, uygulamaya alınanlar ödüllendirilmektedir.

15) İnsan Kaynakları Politikası

Koç Topluluğu'nun diğer şirketlerinde olduğu gibi Aygaz'da da "En değerli sermayemiz insan kaynağımızdır" yaklaşımı İnsan Kaynakları politikasının temelini oluşturmaktadır. Aygaz'ın vizyonu, tüm kaynakları yöneten stratejik bir avantaj olarak görülen insan kaynağının, memnuniyet ve bağlılığın kurulu olduğu sistem ve

uygulamalar ile en üst düzeyde tutarak “Türkiye’nin çalışılmak için en çok tercih edilen şirketi” olmaktadır.

İnsan kaynakları misyonu; yaratıcı, dinamik, bilgili, motive olmuş, etkin ve verimli bir Aygaz ekibinin sürekliliğini sağlamak için tüm şirket yönetimine ve çalışanlarına destek vermek ve ilgili birimlerle koordineli olarak insan kaynakları sistemlerini kurmaktır.

İK Yönetim Prensipleri:

- Çalışanların motivasyonunun ve kuruma bağlılıklarının ön planda tutulması
- Sürekli eğitim ve kendini geliştirme ortamının sağlanması
- Bireylerin kariyerlerinin organizasyonun ihtiyaçları doğrultusunda sistematik olarak planlanması ve geliştirilmesi
- İnsan gücü planlaması ve organizasyonel yedekleme yapılması
- Adil ücretlendirme ve ödüllendirme uygulaması
- Bireylere performanslarıyla ilgili geri bildirimde bulunulması
- Nitelik ve ihtiyaçlara göre eleman alınması
- Çalışanın topluluk içinde onurlandırılması, eleştirilerde kişilik haklarına saygılı olunması
- Sosyal ve kültürel etkinliklerin özendirilmesi

Toplu İş Sözleşmesi uyarınca belirlenen sendika işyeri temsilcileri dışında, tüm bölgelerde çalışan İnsan Kaynakları elemanları, çalışanlarla İnsan Kaynakları Müdürlüğü arasındaki iletişimi ve koordinasyonu sağlamakla görevlidirler. Çalışanlardan özellikle ayrımcılık konusunda bir şikayet gelmemiştir.

16) Müşteri ve tedarikçilerle ilişkiler hakkında bilgiler

Aygaz, ürün ve hizmetleri ile ilgili mutlak müşteri memnuniyeti sağlanmasını temel stratejilerinden biri haline getirmiştir. Şirket, müşterilerine sunulan ürün ve hizmet kalitesinin müşteriler nezdindeki değerlendirmesini, gerek şirket gerekse bağımsız kuruluşlar tarafından periyodik olarak yapılan “Müşteri Memnuniyeti” araştırmalarıyla takip etmekte ve hizmet kalitesinin geliştirilmesi ile ilgili hedeflerini bu ölçümlerle şekillendirmektedir. Şirket ISO 9001-2000 ve ISO-14001 belgelerine sahip olup bu belgelerin gerektirdiği prosedürleri uygulamaktadır. 2011 yılında sektöründe bir ilk olan ISO 10002 Müşteri Şikayetleri Yönetim Sistemi ve ISO 14064 Sera Gazları Yönetimi Sistemi sertifikaları alınmıştır.

Müşterinin sürekli temas halinde bulunduğu bayi ve bayi servis elemanlarının kıyafetleri, bayi mağazaları ve araçlarının standart hale getirilmesi için belirli bir program çerçevesinde çalışmalar yapılmış ve hedefler yakalanarak müşterilerin Aygaz’ı belli standartlar çerçevesinde tanıması sağlanmıştır.

Bayilerin, Aygaz servis ve sipariş görevlilerinin, çeşitli yönlerden gelişimlerini hızlandırmak ve onlara yeni bilgiler vermek amacı ile belirli aralıklarla iletişim, geliştirme, organizasyon, temel finans bilgileri gibi eğitimler düzenlenmiştir.

2011 yılında toplam 1.550 bayi personeline “Mükemmel Hizmet ve Güvenlik Eğitimi” verilmiştir. Bayi çalışanlarının yanı sıra Aygaz, eğitim otobüsünde tüketicilere tüpgazın güvenli ve sorunsuz kullanımını konu alan bilgilendirme eğitimleri vermiştir.

KalDer ve Ka Araştırma şirketi tarafından yürütülen Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi çalışmasında tüpgaz sektörü müşteri bağlılığı ve müşteri tutma başlıkları altında, Aygaz rakiplerini geride bırakarak sektör birincisi olmuştur.

17) Sosyal Sorumluluk

Aygaz, asıl hizmet alanının yanı sıra sosyal sorumluluk projelerini belirlerken de paydaşlarının beklentilerini göz önünde bulundurmaktadır. Kurumsal sosyal sorumluluk projelerini dört başlık altında toplayan Aygaz, bir taraftan kültür-sanat projeleriyle geçmişe sahip çıkarken diğer taraftan da eğitim, sağlık ve çevre projeleriyle geleceğe yatırım yapmayı hedeflemektedir. Şirket, sürdürülebilir kalkınma ve topluma katkı sağlamak amacıyla sosyal gelişimin temelini oluşturan birçok projeye destek vermektedir.

Koç Topluluğu ile kendi değer, hedef ve stratejileri doğrultusunda oluşturulmuş vizyon ve misyonu ile Aygaz, çevrenin korunmasına önem vermekte ve iş süreçlerini sürekli olarak gözden geçirerek iyileştirmektedir. Gerek dönem içinde gerekse geçmiş yıllarda, çevreye verilen zararlardan dolayı şirket aleyhine dava açılmamış, herhangi bir uyarı alınmamıştır. Faaliyetlerin planlanması aşamasında mevzuat gerekliliklerinin yanı sıra mevzuat ötesindeki uygulamalar da incelenerek çevresel etkiler değerlendirilmektedir. Aygaz, 2011 yılında “Yarın Hava Nasıl Olacak?” isimli iklim değişikliği ile ilgili bilinçlendirme kampanyasını sürdürmüştür. Bölgesel Çevre Merkezi (REC) işbirliği ile Çevre Bakanlığı himayesinde yürütülen kampanya kapsamında 11 il ziyaret edilmiş ve 4.302 kişiye eğitim verilmiştir. Projenin başlangıcından bu yana 21 noktada eğitim verilen kişi sayısı ise 8.360’a ulaşmıştır.

Aygaz, antik Sagalassos kentinin sembolü olan Antoninler Çeşmesi Restorasyonu’na 2005 yılı itibari ile destek vermeye başlamıştır ve 2010 yılında restorasyon tamamlanmıştır. UNESCO’nun Dünya Mirası Listesi’ne aday Sagalassos’taki kazılara yaşanan ekonomik krizlere rağmen altı yıl aralıksız verilen destek, bölge halkına istihdam olanağının yanı sıra sosyal gelişim için fırsatlar da sunmuştur. Antoninler Çeşmesi’nin restorasyonu 2010 yılında tamamlanmış, 2011 yılında ise çeşmenin bulunduğu alanın çevre düzenlemesiyle ilgili çalışmalara hız verilmiştir. Ayrıca Türkiye’nin tanıtımı için Belçika’da Sagalassos temalı özel bir sergi düzenlenmiştir. Aygaz, Sagalassos Projesi’ne verdiği desteği önümüzdeki üç yılda da sürdürecektir.

Aygaz, sağlık alanında yürüttüğü sosyal sorumluluk çalışmalarında aile ve çocuk sağlığını ön plana çıkarmaktadır. Bu nedenle, sağlık altyapısının geliştirilmesine ve sağlıklı nesiller yetiştirilmesine yönelik çalışmalar yürütmektedir. Bu çerçevede, Çocuk ve Adolesan Diyabetikler Derneği’ne destek verilmektedir. 2004 yılından bu yana destek verilen Çocuk ve Adolesan Diyabetikler Derneği’nin düzenlediği yaz kampı Aygaz desteğiyle gerçekleştirilmektedir. 2011 yılında Enez Kampı’na 100 çocuk katılmıştır.

BÖLÜM IV - YÖNETİM KURULU

18) Yönetim Kurulunun Yapısı, Oluşumu ve Bağımsız Üyeler

Aygaz Yönetim Kurulu 1 Başkan, 1 Başkan Vekili ve 5 üyeden oluşmaktadır. Yönetim Kurulu üyelerinin isimleri raporda yer almaktadır.

2011 yılı itibarıyla Yönetim Kurulu'nda bağımsız üye bulunmamaktadır. Ana pay sahibini temsil eden Yönetim Kurulu üyeleri, şirket dışında Koç Holding bünyesindeki şirketlerin yönetim kurullarında da görev alabilmektedirler.

19) Yönetim Kurulu Üyelerinin Nitelikleri

Yönetim Kurulu üye seçiminde aranan asgari nitelikler SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde yer alan niteliklerle örtüşmektedir. Şirket ana sözleşmesinde, Yönetim Kurulu üyelerinin Türk Ticaret Kanunu'nda üye seçimi için öngörülen şartları taşımaları gerektiği belirtilmektedir.

20) Şirketin Misyon ve Vizyonu ile Stratejik Hedefleri

Şirketin vizyonu; Başta LPG ve doğal gaz olmak üzere Türkiye ve potansiyel pazarlarda enerji çözümleri sunan öncü şirket olmaktır.

Misyonu ise Koç Topluluğu değerlerine uygun çalışma prensibi ile; yüksek kalite ve güvenlik standartlarını ön planda tutarak, topluma ve çevreye duyarlı bir şekilde başta LPG olmak üzere faaliyet gösterdiği her alanda en iyi ürün ve hizmeti sunmaktır.

Bu misyonun gerçekleştirilmesine yönelik stratejilere ilişkin faaliyet ve sonuçlar önceden belirlenmiş performans göstergeleri ile Yönetim Kurulu tarafından düzenli olarak takip edilmekte ve yıllık raporlarda sonuçlara yer verilmektedir.

21) Risk Yönetim ve İç Kontrol Mekanizması

Aygaz, 2011 yılında Kurumsal Risk Yönetimi (KRY) sürecinin prensiplerini ortaya koymak, gerekli alanlarda uygulamaya sokmak, risklerin belli bir koordinasyonla yönetilmesi ve merkezi takibinin yapılabilmesi için çeşitli adımlardan oluşan risk yönetimi çalışma planını hayata geçirmiştir.

Oluşturulan çalışma planı kapsamında risk farkındalığının artırılması ve farklı risk senaryolarının belirlenmesi amacıyla eğitim ve çalıştaylar düzenlenmiştir.

Çalıştaylarda değerlendirilen tüm riskler, konsolide edilip Aygaz Grubu'nun risk haritası ve öncelikli görülen riskler için aksiyon planları oluşturulmuştur. Bu planlar KRY ekibi tarafından dinamik olarak takip edilmektedir. Risk yönetimi, Yönetim Kurulu üyelerinden oluşan Risk Yönetim Komitesi'nin sorumluluğunda yürütülmektedir.

Genel Müdür'e bağlı olup Denetimden Sorumlu Komite 'ye de raporlama yapmakta olan İç Denetim Müdürlüğü, şirket süreçlerinin analizlerini yapıp riskli görülen konuları Üst Yönetim'e raporlayarak daha etkin bir iç kontrol yapısı oluşturma yolunda çalışmalarına devam etmektedir.

Ayrıca Koç Holding İç Denetim Birimleri ve Bağımsız Denetim Kuruluşu tarafından periyodik denetlemeler gerçekleştirilmekte, bu denetimler sonucu oluşturulan raporlar Yönetim Kurulu'na sunulmaktadır.

22) Yönetim Kurulu Üyeleri ile Yöneticilerin Yetki ve Sorumlulukları

Yönetim Kurulu, TTK ile Genel Kurul'a verilmiş olan yetkiler haricinde şirket işleri hakkında karar almaya yetkilidir. Yönetim Kurulu üyeleri ve yöneticilerin yetki ve sorumlulukları, şirket ana sözleşme hükümlerine göre hazırlanan imza sirküleri ile düzenlenmektedir. (Ana sözleşme, Madde: 10)

23) Yönetim Kurulu'nun Faaliyet Esasları

Yönetim Kurulu 2011 yılı içinde 16 toplantı yapmıştır. Gündem, şirket faaliyetlerinin değerlendirilmesi ile şirketin ihtiyaçlarına göre belirlenmektedir. Yönetim Kurulu üyelerinin bilgilendirilmesi ve iletişimin sağlanması Genel Müdür ve Mali Genel Müdür Yardımcılığı tarafından gerçekleştirilmektedir.

Yönetim Kurulu üyelerinin ağırlıklı oy hakkı ve/veya olumsuz veto hakkı yoktur. Dönem içinde tüm kararlar oy birliği ile alınmıştır.

24) Şirketle Muamele Yapma ve Rekabet Yasağı

Şirket Yönetim Kurulu üyeleri şirketle işlem yapmamakta ve herhangi bir rekabetçi oluşumun içinde yer almamaktadırlar.

25) Etik Kurallar

Aygaz yarım asırlık tarihinde, dürüstlük, saygınlık, güvenilirlik, etik davranış ve yasalara ve düzenleyici kurallara uyum kültürü ile her zaman örnek gösterilen bir şirket olmuştur.

Etik değerlerin tüm çalışanlara aynı etkinlikte yaygınlaştırılması ve gelecek nesillere aktarılmasının teminat altına alınması amacıyla "Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri" yazılı hale getirilmiştir. Kitapçık haline getirilen "Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri" tüm kadrolu çalışanlara gönderilmiş ve kendilerinden bu kitapçığı okuyarak özlük dosyalarına konulmak üzere son sayfasında bulunan Beyan ve Taahhüt Belgesini imzalamaları istenmiştir.

Etik kurallar ile ilgili uygunsuz durumların daha iyi değerlendirilmesi ve uygulamalarda paralellik sağlanması için süreçte Etik Davranış Kurulu yapısı öngörülmüştür. Etik Kurul; Genel Müdür, ilgili Genel Müdür Yardımcısı, İnsan Kaynakları Müdürü ve Hukuk Müşaviri'nden oluşur.

26) Yönetim Kurulu'nda Oluşturulan Komitelerin Sayı, Yapı ve Bağımsızlığı

Şirketin Denetimden Sorumlu Komitesi, yasal süresi içinde oluşturulmuş olup SPK tebliği ile belirlenen görevleri yürütmektedir. Bu kapsamda, şirketin muhasebe sistemi, finansal bilgilerin kamuya açıklanması, bağımsız denetimi ve ortaklığın iç kontrol sisteminin işleyişinin ve etkinliğinin gözetimini yapmaktadır. Bağımsız

denetim kuruluşu seçimi ve bağımsız denetim sözleşmelerinin hazırlanarak bağımsız denetim sürecinin başlatılması ve bağımsız denetim kuruluşunun her aşamadaki çalışmaları denetimden sorumlu komitenin gözetiminde gerçekleşir.

Denetimden Sorumlu Komite, kamuya açıklanacak yıllık ve ara dönem finansal tabloların, ortaklığın izlediği muhasebe ilkelerine uygunluğuna ve şirketin finansal durumunu tam olarak yansıttığına ilişkin olarak ortaklığın sorumlu yöneticileri ve bağımsız denetçilerin görüşlerini alarak, kendi değerlendirmeleriyle birlikte Yönetim Kurulu'na yazılı olarak bildirmek zorunda olduğundan, yılda en az dört kez ve gerektiğinde daha sık toplanır.

Denetim Komitesi'nin şirket yönetimi ile birlikte sorumluluğu, iç ve dış denetimin titizlikle sürdürülmesi ve kayıtların, işleyişin ve raporlamaların ilgili kanun, kural ve yönetmeliklere, ayrıca SPK ve UFRS prensiplerine uygunluğunun sağlanmasıdır.

Yönetim Kurulu üyelerinden Temel Kamil Atay ve Erol Memioğlu Denetimden Sorumlu Komite üyesi olarak görevlendirilmişlerdir.

Şirketin Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumunu izlemek ve henüz uygulanamayan ilkelerin gerekçelerini incelemek amacıyla, kurulan Kurumsal Yönetim Komitesi'nde Yönetim Kurulu üyelerinden Ömer M. Koç ve Osman Turgay Durak görev almışlardır.

Risk Yönetim Komitesi, şirketi etkileyebilecek stratejik, operasyonel, finansal ve sair her türlü riskin tespiti, değerlendirilmesi, etki ve olasılıklarının hesaplanması, bu risklerin Şirketin kurumsal risk alma profiline uygun olarak yönetilmesi, raporlanması, karar mekanizmalarında dikkate alınması ve bu doğrultuda etkin iç kontrol sistemlerinin oluşturulması ve entegrasyonu konularında Yönetim Kurulumuza tavsiye ve önerilerde bulunmak amacıyla kurulmuştur.

Bu komitenin üç üyeden oluşmasına ve başkanlığına Rahmi M. Koç'un, üyeliklerine Temel Kamil Atay ve Dr. Bülent Bulğurlu'nun getirilmesine karar verilmiştir.

Yatırım ve İş Geliştirme Komitesi, şirketin bünyesinde fikir ve strateji üretilmesi, ilgili birimler arasında koordinasyonun sağlanması ve buna bağlı olarak şirketin içinde bulunduğu sektörlerde özellik taşıyan alanları tespit edip, yeni proje ve yatırımların tasarlanması, planlanması konularında Yönetim Kurulu'na tavsiye ve önerilerde bulunmak ve kabul edilen strateji ve projelerin yönetiminin takibi amacıyla kurulmuştur.

Bu komite iki üyeden oluşmakta ve başkanlığında Ömer M. Koç, üyeliğinde Osman Turgay Durak bulunmaktadır.

27) Yönetim Kurulu'na Sağlanan Mali Haklar

Şirketin 30 Mart 2011 tarihli Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda Yönetim Kurulu Üyelerine aylık brüt 1.120- TL, denetçilere ise 450- TL ödenmesine karar verilmiştir.

Şirketin herhangi bir Yönetim Kurulu üyesi ve yöneticisine kredi kullandırılmamış ve lehine kefalet gibi teminatlar verilmemiştir.