

# Borusan Otomotiv

## 2024 Yılı BMW / MINI / BMW i Yetkili Servis Kalite Primi Uygulama Esasları

### 1. Amaç

Kalite Prim Sisteminin öncelikli amacı Satış Sonrası müşteri memnuniyeti ve karlılığının temeli olan servis hizmet ve iş kalitesini arttırmaktır. Borusan Otomotiv Yetkili Servislerini üretici firmanın bildirmiş olduğu kalitede hizmeti sunmaya teşvik etmek, süreç uygulamayı standardize etmek, Yetkili Servisler arası hizmet kalitesi ve kapsam farklılığını minimize etmek diğer hedeflerdir.

### 2. Ön Şart

Borusan Otomotiv Marka & Kurum Kimliği Uygulama Esaslarına ve Satış Sonrası Pazarlama İletişimi Uygulama Esaslarına uyum ve tüm bu uygulamalar öncesinde Borusan Otomotiv'den onay alınması ve Borusan Otomotiv' e ait kullanılan tüm DMS / CRM sistemlerinde, müşteri ve otomobil verilerinin manipüle edilmemesi ön şarttır.

Bu ön şartın ihlali durumunda ilgili dönem için uygulanacak Kalite Primi Yetkili Servis'e tahakkuk ettirilmeyecektir.

### 3. Genel Şartlar

#### a) Geçerlilik:

Bu uygulama **01 Ocak 2024** tarihinden itibaren geçerlidir.

#### b) Yöntem:

Prim kriterleri, aksi belirtilmediği sürece marka ayrımı yapılmadan BMW / MINI / BMW i markaları için gerçekleşen sonuçlarının birlikte kullanılması ile hesaplanacaktır. Servis Kalite Prim kriterleri; Servis Kalite Değerlendirme Puanı, HV Ekipman Yatırımı ve HV Batarya Sertifikalı Personel Durumu, İkame Araç Kullanım Performansı ve Aktif Müşteri Sayısı Artış Oranı' dır.

BMW / MINI / BMW i markaları için, Servis Kalite Değerlendirme Raporu, İkame Araç Raporu ve Aktif Müşteri Sayısı Özet Raporundan gelecek değerlere, HV Ekipman Yatırımı ve HV Batarya Sertifikalı Personel Durumu için ise Borusan Otomotiv Satış Sonrası ve Bayi Geliştirme Direktörlüğü raporlarına göre esas alınacaktır.

#### c) Dönem:

Servis Kalite Değerlendirme Puanı ve İkame Araç Kullanım Performansı Primi  
01.01.2024 – 30.06.2024 ve 01.07.2024 – 31.12.2024 tarihleri arasındaki 6 aylık iki dönem halinde hesaplanır. İlgili dönem içinde gerçekleşen sonuçları ve verileri kapsar.

Aktif Müşteri Sayısı Artış Oranı Primi ve HV Ekipman Yatırımı ve HV Batarya Sertifikalı Personel Durumu, 01.01.2024 – 31.12.2024 tarihleri arasındaki 1 yıllık dönem halinde hesaplanır. İlgili dönem içinde gerçekleşen sonuçları ve verileri kapsar.

**d) Performans Takibi ve Bildirimi:**

Servis Kalite Değerlendirme Sonucu, ilgili dönemde yapıldıktan sonra Yetkili Servis Müdürü ile paylaşılır.

İkame araç kullanım performans değerleri, İkame Araç Portalı üzerinden takip edilir. Prim hak edişi, kapsam içi araçların Haziran ve Aralık ayı sonundaki ilgili dönem değerlerine bakılarak verilir.

Aktif Müşteri Sayısı Artış Oranı, aktif müşteri sayısı özet raporundan takip edilir. Prim hak edişi, 31 Aralık 2024 tarihindeki değerin, 31 Aralık 2023 tarihine göre kıyaslanmasıyla hesaplanır.

HV Ekipman Yatırımı ve HV Batarya Sertifikalı Personel Durumu, Borusan Otomotiv Satış Sonrası ve Bayi Geliştirme Direktörlüğü raporlarından takip edilir. Prim hak edişi, 31 Aralık 2024 tarihindeki Yetkili Servisin durumuna göre hesaplanır.

**e) Prim:**

İlgili döneme ait toplam parça alım tutarının prim tablosunda belirtilen hak edilen katsayı ile çarpımından hesaplanır. Servis Kalite Değerlendirme Puanı ve İkame Araç Kullanım Performansı Prim kriterleri için bu katsayı toplamda 6 aylık olarak maksimum %1,75, Aktif Müşteri Sayısı Artış Oranı ve HV Ekipman Yatırımı ile HV Batarya Sertifikalı Personel Durumu Prim kriterleri için bu katsayı yıllık olarak toplamda maksimum %1,25 olabilir.

Parça alım hedefleri ile herhangi bir bağlantısı bulunmamaktadır.

**f) Revizyon:**

Borusan Otomotiv gerek gördüğü takdirde tüm prim şartları ve hedef değerlerini revize edebilir.

**g) Veri Manipülasyonu:**

Yetkili Servis'in ilgili prim dönemi içerisinde, bilinçli olarak sisteme yanlış veri girmesi (prim kriterlerinin karşılanması vb.), uygulama esaslarına aykırı şekilde yanlış ya da yanıltıcı beyanda ve/veya eylemde bulunması "veri manipülasyonu" olarak tanımlanır. Yetkili Servis tarafından yapılan bir veri manipülasyonu tespit edilir ise ilgili yıla ait hak edilmiş prim ödemeleri geri alınır ve ilgili döneme ait ödeme yapılmaz.

## 4. Ek Şartlar

- a) Yetkili Servis Sözleşmesi'ne (tüm ekleri ve buna bağlı sirkülerler dahil) kısmen veya geçici dahi olsa aykırı davranılmış olması halinde prime hak kazanılamaz.
- b) Mali Suçları Araştırma Kurulu (MASAK) yetkisi dahiline giren suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanının önlenmesi vs. hususlarda ulusal ve/veya uluslararası, uygulanabilir yaptırım ve ambargo ve uygulanabilir ihracat kontrol mevzuatları kapsamında tanımlı, kısıtlanmış kişi ve/veya işlem listeleri tahtında uyum kontrolü yapılarak, söz konusu mevzuatlardan herhangi birine uygunluk konusunda makul ve haklı şüphe taşıyan işlemler gecikmeksizin ve her durumda işlemin ikmalinden önce Borusan Otomotiv'e bildirilmelidir. Bu bağlamda, müşterisini tanımak yükümlülüğü, şüpheli işlem bildirim yükümlülüğü ve bunlara bağlı tüm sonuçlardan sorumluluk Yetkili Servis'tedir.
- c) Primin ödenmesi, prime aslen hak kazanılmamış olduğunun ortaya çıkması halinde Borusan Otomotiv tarafından iadesinin talebini veya takas-mahsubuna ve diğer haklarına engel olmaz.

## 5. Prim unsurları ve hesabı

### a) Servis Kalite Değerlendirme Puanı

Servis Kalite Değerlendirme prim kriteri için aşağıdaki ön şart geçerlidir:

Yetkili Servisin prim hakkedebilmesi için Araç Başı Kabul Oranın minimum %70 olması gereklidir.

İlgili prim dönemi içerisinde Satış Sonrası Saha Yöneticisi tarafından Yetkili Servis ziyaret edilerek servis kalitesi içerikli sorular doğrultusunda durum tespiti yapılacaktır.

Servis Kalite Değerlendirme sonucu %80 puan ve üzeri olmalıdır. Prim oranı ilgili döneme ait toplam parça alım tutarının %1,50'dir. Prim sistemi kademeli olup, Servis Kalite Değerlendirme puanı %80.00 - %89.99 bareminde prim hakkediş %1,00 , %90.00 ve üzeri olduğunda %1,50 olacaktır.

**\*Prim Kesintisi:** Servis Kalite Değerlendirme puanı %79,99 ve altında olması durumunda ilgili dönem hakkedilen toplam prim tutarından %0,25 kesinti yapılacaktır.

Prim Tablosu aşağıdaki gibidir:

<b>Prim Hakediş (%)</b>	-0,25%	1,00%	1,50%
<b>SKD Puan (%)</b>	≤ 79.99	80.00 - 89.99	≥ 90.00

## b) İkame Araç Kullanım Performansı

İkame Araç prim kriteri için aşağıdaki ön şart geçerlidir:

Borusan Otomotiv tarafından Yetkili Servis'e önerilen toplam ikame araç adedinin minimum %80'nin kapsam içi (mekanik) olarak müşteri hizmetine sunulmak üzere Yetki Servis bünyesinde ilgili dönem boyunca bulundurulması, otomobillerin 18 ay/18.000 km şartını sağlaması ve BMW MINI İkame Araç Kullanım Esaslarına %100 uyum sağlaması gereklidir.

İkame araç kullanım oranı hedef değerleri sağlandığında hak edilecek prim oranı, ilgili döneme ait toplam parça alım tutarının %0,25'idir

Hedef müşteri sayısı ve doluluk oranı ikame araç prim kriterleri olarak belirlenmiştir.

Hedef Değerler;

- Hedef müşteri sayısı (6 müşteri / ay) %100 oranında gerçekleştirildiğinde ve
- Gün bazında doluluk oranı minimum %70'e erişildiğinde sağlanmış olacaktır.

Prim kriterleri gerçekleştirme oranları, ikame araç portal raporu üzerinden alınarak hesaplanacaktır.


Yukarıda yazılı olan hedeflerden herhangi birinin yerine getirilmemesi durumunda, İkame Araç Kullanım Primi tahakkuk ettirilmeyecektir.

## c) HV Ekipman Yatırımı ve HV Batarya Sertifikalı Personel Durumu

Bu kriterin amacı, Yetkili Servislerimizin Borusan Otomotiv Satış Sonrası Hizmetler ve Bayi Geliştirme Direktörlüğü tarafından yayınlanan standartlara tam uyumunu sağlamak, elektrikli otomobil sahibi müşterilerimiz için hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini arttırma konusunda teşvik etmektir.

Hedef durum, 31 Aralık 2024 tarihine kadar Yetkilin Servisin, HV Ekipman Yatırımı ve HV Batarya Sertifikalı Personel bulundurma kriterlerinde Borusan Otomotiv tarafından bildirilen standartlara bildirilen süre içinde tam uyumudur.

HV Ekipman Yatırımı ve HV Batarya Sertifikalı Personel Durumu kriterleri sağlandığında hak edilecek prim oranı, her bir kriter için ayrı ayrı %0,25 olup, ilgili döneme ait toplam parça alım tutarının azami %0,50' sidir.

HV Ekipman Yatırımı Primi hak edişi için linkte yer alan güncel ekipman ve özel aletlerin tamamının Yetkili Servis envanterinde bulunması gereklidir.  [Özel Alet ve Takım Listesi Tüm.xlsx](#)

HV Batarya Sertifikalı Personel Durumu prim kriteri, bayi ölçeğine göre kişi sayısı olarak değerlendirilecek olup, ölçeği Medium (M) ve üzeri Yetkili Servisler için minimum 2 kişi, ölçeği Small (S) ve altında olan Yetkili Servisler için minimum 1 kişi bulundurulması gerekmektedir.

**\*Prim Kesintisi:** 31 Aralık 2024 tarihi itibari ile Borusan Otomotiv Satış Sonrası ve Bayi Geliştirme Direktörlüğü Raporlarına göre HV Ekipman Yatırımı eksik olan Yetkili Servisimizin ilgili dönem hakkedilen toplam prim tutarından %0,50 kesinti yapılacaktır.

Prim Tablosu aşağıdaki gibidir:

<b>Prim Hakediş (%)</b>	-0,50%	0,25%	0,25%
<b>HV Durumu</b>	HV Ekipman Yatırımı Eksik	HV Ekipman Yatırımı Mevcut	HV Batarya Sertifikalı Teknisyen Mevcut
Batarya Setifikalı Teknisyen Sayısı	Bayi Ölçeği $\geq$ Medium (M): <b>min 2 kişi</b> / Bayi Ölçeği $\leq$ Small (S): <b>min 1 kişi</b>		

#### d) Aktif Müşteri Sayısı Artış Oranı

Bu kriterin amacı, Yetkili Servislerimizi müşteri erişim oranını ve aktif müşteri sayısını artırmak konusunda teşvik etmektir.

Hedef Değer, 31 Aralık 2023 tarihinde gerçekleşen ve aşağıda tariflenen Aktif Müşteri sayısının en az %3 oranında artırılmasıdır.

Aktif Müşteri Sayısı Artış Oranı hedef değeri sağlandığında hak edilecek prim oranı, yıllık toplam parça alım tutarının %0,75' i dir.

Aktif Müşteri Sayısı: Son 15 ay içerisinde en az bir kez yetkili servis girişi olan ve ilk tescil tarihi itibariyle 10 yaşını aşmamış (<120 ay) tekil şasi sayısıdır. Aktif müşteri sayısı hesaplanırken yetkili servis bazında tekil şasi adetleri dikkate alınacaktır.

#### Hesaplama Kriterleri:

- Sadece Borusan Otomotiv tarafından ithalatı gerçekleştirilen otomobiller dahil edilecektir.
- 05 PDI spliti hariç tüm splitler değerlendirmeye dahil edilecektir.
- Hesaplamalar, 2023 yılının son günü tarihli çekilen raporların, 2024 yılı son gün tarihli çekilen rapor ile karşılaştırılarak hesaplanacaktır.
- Hesaplamalarda 0 -100 km arası olan araçlar 0,50 çarpanı ile toplam adede dahil edilecektir.
- Aktif Müşteri Sayısı adedi hesaplamasında 0 - 100 km arası olan toplam araç sayısı, Yetkili Servisin ilgili döneme ait toplam mekanik çıkış sayısının azami %10 u kadar olabilir. %10 limitinin geçilmesi durumunda, hesaplama üst limit olan %10 adet üzerinden yapılacaktır.

Prim sistemi kademeli olup, aktif müşteri sayısı artış oranının %2,50 ile %2,99 arasında olması durumunda %0,30, ilgili oranın %3,00 ve üzeri olması durumunda %0,75 prim hakedişi olacaktır.

Prim Tablosu aşağıdaki gibidir:

<b>Prim Hakediş (%)</b>	%0,30	%0,75
<b>Aktif Müşteri Sayısı Artış Oranı (%)</b>	%2,50 $\leq$ ... $\leq$ %2,99	$\geq$ %3,00

## Prim Hesap Tablosu

### Ön Şartlar:

Borusan Otomotiv Marka & Kurum Kimliği Uygulama Esaslarına ve Satış Sonrası Pazarlama İletişimi Uygulama Esaslarına uyum ve uygulamalar öncesinde Borusan Otomotiv'den yazılı olarak onay alınması.

Borusan Otomotiv' e ait kullanılan tüm DMS / CRM sistemlerinde, müşteri ve otomobil verilerinin manipüle edilmemesi. Anılan sistemlerde bulunan kişisel verilerin 6698 sayılı KVKK ve sair mevzuata uygun olarak işlenmesi. Hukuka aykırı olarak herhangi bir üçüncü kişi ile paylaşılması.

2024 Servis Kalite Primi Kriterleri						
Ön Şartlar	Servis Kalite Değerlendirme Puanı	İkame Araç Kullanım Performansı		HV Durumu		Aktif Müşteri Sayısı Artış Oranı
		Hedef Müşteri Sayısı Oranı	Doluluk Oranı	HV Ekipman Yatırımı	HV Batarya Sertifikalı Teknisyen	
* Borusan Otomotiv Marka & Kurum Kimliğine Uyum	80 ≤ ... ≤ 90	... = %100	... ≥ %70	Mevcut	Mevcut	%2,50 ≤ ... ≤ %3,00
* Satış Sonrası Pazarlama İletişimi Uygulama Esaslarına Uyum	%1,00 - %1,50	0,25%		0,25%	0,25%	%0,30 - %0,75
* Veri Manipülasyonu Yapılmaması	(ABK Oranı ≥ %70)	(İkame Araç Kullanım Esaslarına %100 uyum)		(Güncel HV Ekipman Listesine %100 uyum)	(Ölçek z M: min 2 kişi & Ölçek s S: min 1 kişi)	(# 0-100km arası araç sayısı ≤ %10 #Mek. Çıkış Sayısı)
6 Aylık Dönemlerde Hesaplanır				Yıllık Hesaplanır		

\* Yüzdesel değerler, tablo altında yazan dönemlik otomobil parçası satın alma tutarının oranı olarak tanımlanmıştır.

### PRİM KESİNTİSİ

**\*Servis Kalite Değerlendirmesi:** Servis Kalite Değerlendirme puanı %79,99 ve altında olması durumunda ilgili dönem hakkedilen toplam prim tutarından %0,25 kesinti yapılacaktır.

**\*HV Durumu:** 31 Aralık 2024 tarihi itibari ile Borusan Otomotiv Satış Sonrası ve Bayi Geliştirme Direktörlüğü Raporlarına göre HV Ekipman Yatırımı eksik olan Yetkili Servisimizin ilgili dönem hak edilen toplam prim tutarından %0,50 kesinti yapılacaktır.

**\*Yetki Harici Onarım:** Borusan Otomotiv yazılı onayı haricinde, Yetkili Servislere tanımlanmış yetki ve teknisyen sertifika kapsamı dışında yapılan bakım, onarım, arıza arama ve hasar onarımı işlemleri tespit edildiği taktirde; ilgili dönem hak edilen toplam prim tutarından, birinci tespitte %25, birden fazla tespit durumunda %100 kesinti yapılacaktır.

Prim Kesintisi			
Kriter	Durum	Kesinti Oranı (%)	Prim Kesinti Dönemi
SKD Puan (%)	... ≤ 79.99	-0,25%	6 aylık
HV Durum	HV Ekipman Yatırımı Eksik	-0,50%	Yıllık
Yetki Harici Onarım	... = 1	-25%	6 aylık
Yetki Harici Onarım	... ≥ 1	-100%	6 aylık

Borusan Otomotiv  
BMW Grup Satış Sonrası Saha Departmanı

Sınıflandırma: **Borusan Grubu Özel**  
Classification: **Borusan Group Confidential**