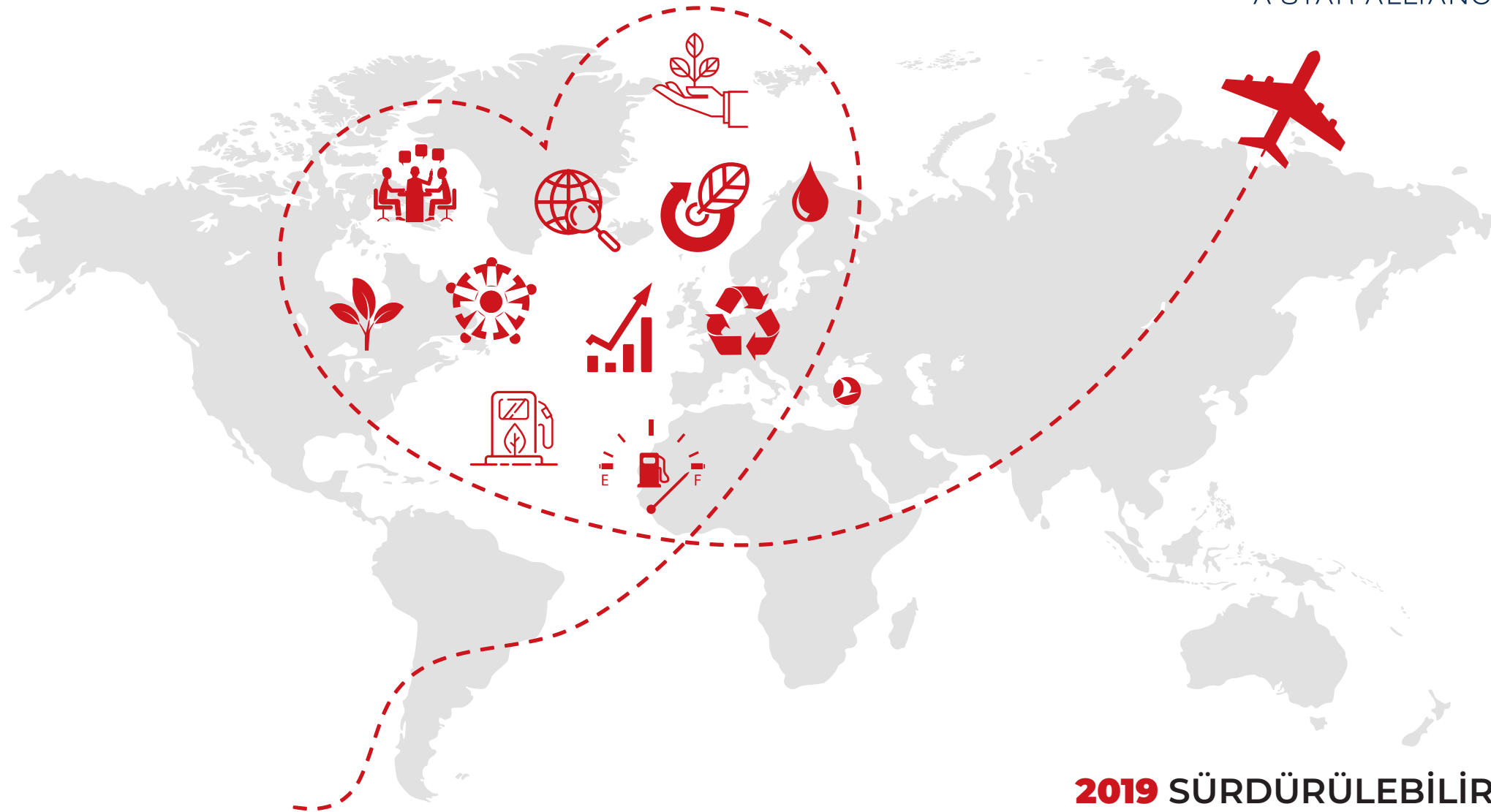


Follow your heart 

 **TURKISH AIRLINES**

A STAR ALLIANCE MEMBER 



2019 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



2019



RAPOR HAKKINDA

Türk Hava Yolları'nın 2019 yılındaki sürdürülebilirlik performansını yansıtan bu rapor, Kuruluşun yayınladığı altıncı sürdürülebilirlik raporudur. Rapor, GRI Standardı: Temel seçeneğine uyumlu olarak hazırlandı. Bazı ilgili yerlerde, Türk Hava Yolları'nın 2017 ve 2018 yıllarına ait verilerine de yer verildi.

Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı ve Otaklığın yüzde yüz iştirakleri olan THY Teknik A.Ş. ve THY Aydın Çıdır

Havalimanı İşletme A.Ş., konsolide mali tablolara dahil edildi ama bu iştirakler bu rapor kapsamında yer almamaktadır. Bağımsız denetim kuruluşu tarafından TS EN ISO 14064-3 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Standardına göre 2018 yılı sera gazı beyanının doğrulaması gerçekleştirildi. İlgili doğrulama beyanı raporun arkasında yer almaktadır. Bunun haricinde rapordaki başka bir gösterge için dış denetim uygulanmadı.







İÇİNDEKİLER

01

<u>RAPOR HAKKINDA</u>	03
<u>YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI</u>	06

02 ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

<u>BİR BAKIŞTA TÜRK HAVA YOLLARI</u>	10
<u>STRATEJİK ODAK NOKTALARIMIZ</u>	12
<u>VİZYON VE MİSYON</u>	14
<u>ÖDÜLLERİMİZ</u>	15

03 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

<u>SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ</u>	18
<u>PAYDAŞ KATILIMI</u>	19
<u>KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ</u>	22
<u>ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ</u>	24
<u>KURUMSAL YÖNETİM</u>	27

04 EKONOMİ

<u>BAĞLANTILILIKIN FAYDALARI</u>	36
<u>EKONOMİK VE TOPLUMSAL</u>	39
<u>KALKINMAYA YÖNELİK KATKILARIMIZ</u>	

05 ÇEVRE

<u>ÇEVRE YÖNETİMİ</u>	46
<u>KAYNAK VERİMLİLİĞİ</u>	53
<u>ATIK YÖNETİMİ</u>	55
<u>GÜRÜLTÜ YÖNETİMİ</u>	57
<u>İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE</u>	58
<u>YAKIT VERİMLİLİĞİ VE SERA GAZI</u>	62
<u>EMİSYONLARININ AZALTILMASI</u>	

06 SOSYAL

<u>UÇUŞ EMNİYETİ</u>	74
<u>UÇUŞ GÜVENLİĞİ</u>	78
<u>MÜŞTERİLERİMİZ</u>	83
<u>ÇALIŞANLARIMIZ</u>	91

07 EKLER

<u>PERFORMANS TABLOLARI</u>	107
<u>SERA GAZI BEYANI DOĞRULAMA</u>	111
<u>GRI İÇERİK İNDEKSİ</u>	112



YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI

126 ülke ve 321 uçuş noktasıyla dünyada en fazla ülkeye uçan hava yolu olarak, ekonomik değer yaratırken, tüm faaliyetlerimizi toplumsal refah, sosyal katkı ve çevre duyarlılığı ekseninde yürütüyoruz. Birleşmiş Milletler'in Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları kapsamında belirlediği 17 amaca ulaşmada ülkemiz iş dünyasının önemli bir role sahip olması doğrultusunda çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Değerli Paydaşlarımız,

126 ülke ve 321 uçuş noktasıyla dünyada en fazla ülkeye uçan hava yolu olarak, ekonomik değer yaratırken, tüm faaliyetlerimizi toplumsal refah, sosyal katkı ve çevre duyarlılığı ekseninde yürütüyoruz. Birleşmiş Milletler'in Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları kapsamında belirlediği 17 amaca ulaşmada ülkemiz iş dünyasının önemli bir role sahip olması doğrultusunda çalışmalarımızı devam ettiriyoruz. Sürdürülebilirlik çalışmalarımız, yönetim, ekonomi, toplum ve çevre ile dört temel alan ve bunların alt başlıklarından oluşuyor.

Şeffaflık ve hesap verebilirlik prensiplerimiz doğrultusunda, bu dört temel alandaki performans ve gelecek planlarımızı,

düzenli olarak hazırladığımız sürdürülebilirlik raporlarıyla paydaşlarımıza sunuyoruz. Sürdürülebilirlik raporlamasını, faaliyetlerimizi finansal olmayan kriterleri de içerecek şekilde değerlendirmek ve yarattığımız değeri bütüncül bir bakış açısıyla sunabilmek için vazgeçilmez bir araç olarak görüyoruz. Kamuya açık olarak beyan edilen bu bilgiler üzerinden yapılan değerlendirmeler sonucunda beş yıldır BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer almaktayız. 2019 yılı verilerini ve gelecek hedeflerimizi içeren sürdürülebilirlik raporumuz, Ortaklığımızın yayımladığı altıncı sürdürülebilirlik raporudur.

Ekonomik, çevresel ve sosyal gelişmelerden kaynaklanan olası riskleri bertaraf edip, fırsatları yakalamak üzerine kurduğumuz sürdürülebilirlik stratejimiz ışığında, iş yapma





modellerimizi güncelliyor ve bugünkü kazanımların ötesine geçerek geleceğe yatırım yapmayı amaçlıyoruz. Tüm projeksiyonlarımızı iklim ve çevre başta olmak üzere yönetim ve sosyal sorumluluk gibi birçok dış etken kapsamında değerlendirerek, strateji ve hareket yönümüzü bu dış etmenlerin sundukları iş fırsatlarından da yararlanabilecek şekilde çiziyoruz.

Havacılık sektörü, turizm, ticaret ve bağlantılılık gibi pek çok açıdan önemli ekonomik katkılar sunar. Ayrıca, istihdama katkısı ve inovasyonun teşvik edilmesi gibi yönleriyle de ekonomik kalkınmaya destek verir. Dünyada en fazla sayıda ülkeye sefer düzenleyen hava yolu şirketi olarak genişleyen ağımla, ekonomide yeni fırsatlar oluşturuyor ve Türk ekonomisine, ticaretine ve turizmine önemli katkılarda bulunuyoruz. Bunlara ilave olarak, Ortaklığımız, gelişmekte olan veya az gelişmiş pek çok bölgenin dünyanın diğer bölgeleriyle ekonomik ve sosyal ilişkilerini geliştirme fırsatı sunuyor. 2019 yılı itibariyle, en az gelişmiş ülkeler kategorisinde yer alan 26 ülkede taşınan yolcunun yaklaşık 1,5 milyonu Türk Hava Yolları ile seyahat etti ve böylece bu ülkelerin dünya ile ekonomik ve sosyal ilişkilerini geliştirmelerine katkı sağladık.

Türk Hava Yolları olarak sürdürülebilirlik çalışmalarımızı pek çok ulusal ve uluslararası organizasyonla da iş birliği içinde yürütüyoruz. Çalışanlarımız, ulusal ve uluslararası havacılık sektörü birliklerinin Sürdürülebilirlik Komitelerinde görev alarak, bu çalışmalara küresel çapta katkı sunuyor.

Ortaklığımız, Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği'nin

(IATA) iklim değişikliğiyle mücadele için karbon emisyonlarının azaltılması amacıyla belirlediği kısa ve uzun vadeli hedefleri benimsedi ve bu hedeflere katkıda bulunmak için özveriyle çalışıyoruz. Bu doğrultuda, ülkemizin de gönüllü olarak uymayı taahhüt ettiği Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO) tarafından uygulamaya alınan Uluslararası Havacılığa Yönelik Karbon Denkleştirme ve Azaltma Tasarısı (CORSIA) kapsamındaki gerekliliklerimizi belirleyerek çalışmalarımızı başlattık. 2020 yılı hedeflerimiz arasında ise IATA'nın Çevre Yönetim Sistemi olan IEnvA Programına dahil olmak da yer alıyor.

2020 itibariyle karbon nötr büyümek ve 2050 itibariyle net karbon emisyonlarını 2005 yılı seviyesinin yarısına düşürmek için var gücümüzle çalışıyoruz. Bu doğrultuda, yeni teknolojilere yatırım yapıyor ve filomuzu genç ve yakıt verimliliği yüksek, çevreye duyarlı uçaklarla donatıyoruz. 2019 yıl sonu itibariyle filo yaşımız 8,3 olup, dünyanın en genç filolarından biridir. Raporun, İklim Değişikliği ile Mücadele bölümünde detaylarını paylaştığımız, kapsamlı yakıt tasarrufu programımız ile mikro-alglerden biyo-yakıt üretme çalışmalarımızın özellikle altını çizmek isterim. Bunun yanı sıra elektrik, doğal gaz gibi kaynakların verimli kullanılmasını ve kağıt tüketiminin azaltılmasını teşvik eden pek çok proje yürütüyoruz. Yakıt verimliliği alanındaki kapsamlı çalışmalarımız sonucunda 2019 yılında 55.492 tonluk yakıt tasarrufunun sağlanmasıyla 174.800 tonluk sera gazının salınımını engelledik. Karbon ayak izimizi azaltmaya yönelik çalışmalarımız sonucunda 12 yıl öncesine kıyasla uçuşlarımız yüzde 20 daha yakıt verimli.

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilirlik Kalkınma Hedefleri rehberliğinde uyguladığımız Kurumsal Sosyal Sorumluluk Programımız; toplumsal katma değer yaratmak, sürdürülebilir çözümlere aktif katılım sağlamak, doğal kaynaklarımızı ve kültürel miraslarımızı korumak amacını güden, gönüllü bir taahhüttür. Köklü kurumsal kültürümüzle, her yıl kurumsal yurttaşlık bilinci dahilinde çok çeşitli sosyal sorumluluk projelerine destek veriyor, yaşadığımız toplumun yaşam kalitesini yükseltmek, çalışanlarımıza, yerel halka ve diğer paydaşlarımıza karşı sorumluluklarımızı yerine getirmek amacıyla sürdürülebilir büyüme yolunda emin ve güçlü adımlarla ilerlemeye devam ediyoruz.

İştirakleriyle birlikte 65 bin kişiyi aşan bir aile olarak hedeflerimiz doğrultusunda kenetlenmiş durumdayız. Başarılarımızın temelinde farklı ülkelere ve kültürlerden gelen çalışan kaynağımız bulunmaktadır. Toplam çalışan sayımızın yüzde 46'sını kadın çalışanlar oluşturmakta ve kadın pilot sayımızın da yıldan yıla arttığını görmekten gurur duyuyoruz.

Dünyanın bize sunduğu her türlü kaynağı kullanırken duyarlı davranmayı dünyaya, çevreye, insanlığa saygının bir yansıması olarak görüyoruz. Esnek ve dinamik yapımız, dürüstlük, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerine dayalı anlayışımızla yeni nesillere güzel bir gelecek sunabilmek için ilerleyen dönemlerde de çalışmalarımızı sürdürmeye devam edeceğiz.

M. İLKER AYCI
Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi Başkanı



02

ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

- BİR BAKIŞTA TÜRK HAVA YOLLARI **10**
- STRATEJİK ODAK NOKTALARIMIZ **12**
- VİZYON VE MİSYON **14**
- ÖDÜLLERİMİZ **15**



1

Dünyada
tek bir merkezden en
fazla dış hat noktasına
uçan hava yolu

1

Dünyada
en fazla ülkeye
uçan hava yolu

4

Dünyada
en fazla havalimanına
uçan 4. hava yolu





ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

EKONOMİ

ÇEVRE

SOSYAL

EKLER



BİR BAKIŞTA TÜRK HAVA YOLLARI

Türk Hava Yolları, dünyada tek bir merkezden en fazla ülkeye ve en fazla sayıda dış hat noktasına sefer düzenleyen hava yoludur.



1933 yılında kurulan Türk Hava Yolları, Türkiye Cumhuriyeti'nin 85 yıldır bayrak taşıyıcı hava yolu şirketidir. Genel merkezi İstanbul'da yer alan Türk Hava Yolları, özel sektörde faaliyet gösteren bir Anonim Ortaklık olup, ana faaliyet alanı yurt içinde ve yurt dışında yolcu ve kargo hava taşımacılığıdır. Türk Hava Yolları, iştirakleriyle birlikte, dünya genelinde yaklaşık 65 bin kişinin üzerinde personel istihdam etmektedir.

Türk Hava Yolları, son 10 yılda iki haneli oranlarla istikrarlı bir büyüme sergileyerek, dünyanın en büyük küresel ağına sahip hava yolu şirketlerinden biri haline geldi.

Ortaklığımız ve küresel havacılık sektörü için son derece önemli ve tarihi bir olaya sahne olan 2018 yılı, Türk Hava Yolları'nın operasyonel ve mali alanlarda gösterdiği güçlü büyümeler ile geride kaldı. Türk Hava Yolları, 2019 yıl sonu itibarıyla İstanbul'u 126 ülkede 318 varış noktasına bağlayan geniş uçuş ağıyla, dünyanın dördüncü büyük uçuş ağına sahiptir. Bu özelliğiyle dünyada tek bir merkezden en fazla ülkeye ve en fazla sayıda dış hat noktasına sefer düzenleyen hava yolu konumundadır.

Türk Hava Yolları, 2019 yılında başarılı geçen turizm sezonunun da etkisi ile filosunda bulunan 350 uçak ile taşıdığı yolcu sayısını 74,3 milyona yükseltti.

Ortaklığımız, kargo operasyonlarında da artan hizmet kalitesi ile 11 yılı aşkın süredir yürütmekte olduğu güçlü büyüme trendini, bu yıl da kesintiye uğratmadan sürdürmeyi başardı. Türk Hava Yolları 2008 yılından beri Star Alliance üyesidir. Beş tanesi doğrudan, 11 tanesi müşterek olmak üzere toplam 16 adet iştiraki bulunmaktadır. İştirakler ağırlıklı olarak bakım, ikram, yer hizmetleri ve yakıt ikmal alanlarında hizmet sağlayan şirketlerden oluşmaktadır.

SAYILARLA 2019 YILINDA TÜRK HAVA YOLLARI



126
ülke



350
uçak



74,3
milyon
yolcu



1.543.028
ton
kargo



8,3
filo yaş
ortalaması



174.800
ton CO₂
emisyonu
engellendi



%0,55
yakıt
verimliliği

2018 yılına göre



%46
kadın çalışan
oranı



29.491
çalışan



13.229
milyon dolar
toplam
satış



3.107
milyon dolar
ebitdar



788
milyon dolar
net kar



STRATEJİK ODAK NOKTALARIMIZ

2023 yılı hedefimiz 120 milyon yolcuya ulaşarak hem ekonomik olarak verimli hem de çevreye duyarlı 500'ün üzerinde uçakla dünyanın en büyük ve en modern filolarından birine sahip olmak.

1. SÜRDÜRÜLEBİLİR BÜYÜME VE KÂRLILIK

Filomuza yaptığımız yeni eklemelerle 2023 yılına geldiğinde 120 milyon yolcuya ulaşarak, yolcularımızın emniyetini ve rahatlığını ön planda tutan, son teknolojiyle donatılmış hem ekonomik olarak verimli hem de çevreye duyarlı 500'ün üzerinde uçakla, dünyanın en büyük ve en modern filolarından birine sahip olmayı hedefliyoruz. 2018 yılında açılışı yapılan "İstanbul Havalimanı'nın" sağlayacağı avantajlarla birlikte uçuş ağımız daha da büyüyecek ve dünyada en çok uluslararası noktaya uçan hava yolu olma özelliğimizi

sürdüreceğiz. Halihazırda hava kargo taşımacılığında yakaladığımız güçlü büyüme trendini, İstanbul Havalimanı'nda yapmakta olduğumuz kargo yatırımları ile daha da yukarıya taşıyarak hava kargo taşımacılığında dünyadaki pazar payımızı artırmayı hedefliyoruz.

2. MARKA BİLİNİRLİĞİ VE TERCİH EDİLEBİLİRLİK

Müşterilerimize sağladığımız geniş uçuş ağı ve yüksek hizmet kalitesiyle en çok tercih edilen hava yollarından biri olma özelliğimizi korumak için çalışmalarımıza aralıksız devam ediyoruz.

Çevrenin korunması ve iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında yakıt verimliliğimizi artırarak karbon ayak izimizi azaltmaya yönelik çalışmalarımız sonucunda onbir yıl önceki duruma kıyasla **%20 daha verimli uçuşlar gerçekleştiriyoruz.**

Marka yatırımlarımızı ve başta sponsorluklar olmak üzere birçok alanda tanıtım faaliyetlerimizi sürdürüyoruz.

3. MÜŞTERİ ODAKLILIK

Müşterilerimizin fiyat, zaman ve hizmet kalitesi konusundaki hassasiyetlerini göz önünde bulundurarak stratejilerimizi belirlemeye devam edeceğiz. Hizmet kalitemizin uluslararası ödüllerle taçlandırılması motivasyonumuzu daha da artırıyor. İstanbul Havalimanı'nın devreye girmesi ile birlikte gerek operasyonel gerekse teknolojik gelişmelerle müşterilerimizin memnuniyetini artırmayı hedefliyoruz.

4. KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK

Tüm operasyonlarımızı topluma, ekonomiye ve çevreye karşı sorumluluk bilinciyle yürüterek, sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunma hedefimize yürekten bağlıyız. Bu doğrultuda çalışanlarımızın gönüllü katkılarıyla hem yurt içinde hem de yurt dışında başta çocuklara olmak üzere pek çok insana ulaşarak çeşitli faaliyetler ile destek sunmaktayız.

2018 yılında Kurumsal sosyal sorumluluk çerçevesinde, insani yardım, spor, bilim-teknoloji ve kültür alanlarında



MİSYON

Sivil Hava Taşımacılığı (SHT) sektöründe Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin Bayrak Taşıyıcısı kimliğiyle; uçuş emniyeti, güvenilirliği, ürün yelpazesi, hizmet kalitesi ve rekabetçi konumu ile tercih edilen, Avrupa'nın önde gelen ve küresel ölçekte faal bir hava yolu olmak.

VİZYON

- ▶ Sektör ortalamalarının üstündeki büyüme trendinin sürdürülmesi,
- ▶ Sıfırlanmış kaza ve kırımı,
- ▶ Dünyada parmakla gösterilen hizmet anlayışı,
- ▶ Düşük maliyetli taşıyıcılara denk birim maliyetleri,
- ▶ Sektör ortalamalarının altında satış ve dağıtım giderleri,
- ▶ Rezervasyon, biletleme ve uçağa binış işlemlerini kendisi yapan sadık müşterileri,
- ▶ Kurumdan elde edeceği yararı yarattığı katma değerle orantılı olduğunu bilen ve kendini geliştiren personeli,
- ▶ Üyesi bulunduğu Star İttifakı ortaklarına iş yaratan ve onların sunduğu potansiyelden iş çıkaran ticari ataklığı,
- ▶ Hissedarlarının ve tüm yararlılarının menfaatini birlikte gözeterek modern yönetim ilkelerini benimsemiş yönetimi ile belirginleşen bir hava yolu olmak.





TÜRK HAVA YOLLARI 2019 ÖDÜLLERİ

**5 Yıldızlı
Küresel
Havayolu**

(APEX)

**En İyi
Kurumsal
Seyahat
Programı**

(Global Traveler)

**Business
Yolcuları
için
En İyi
Havayolu**

(Global Traveler)

**En İyi
Havalimanı
Personeli**

(Global Traveler)

**Avrupa
Kıtasındaki
En İyi
Tasarıma
Sahip
Havayolu**

(The Design Air)

**Yılın
Hava Kargo
Markası**

(Stat Times Awards)

**Yılın
Uluslararası
Hava Kargo
Pazarı**

(Stat Times Awards)

**Yılın
Hava Kargo
Markası**

(ICN Awards)

**Yılın
Hava Kargo
Markası**

(Air Cargo News Award)

**Yılın
Hava Kargo
Markası**

(Logitrans)

**Yılın
En İyi
Garantili
Finansmanı**

(Airline Economics)

**Yılın
En İyi
Ulaştırıcılık
ve Taşımacılık
Finansmanı**

(Bonds & Loans Turkey)

**Türkiye'nin
En Değerli
Markası**

(Brand Finance)

**Avrupa'nın
En Değerli
3. Havayolu
Markası**

(Brand Finance)



03

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ **18**

PAYDAŞ KATILIMI **19**

KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ **22**

ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ **24**

KURUMSAL YÖNETİM **27**



**Faaliyetlerimizi topluma,
ekonomiye ve çevreye karşı sorumluluk
anlayışıyla yürüterek, sürdürülebilir
kalkınmaya katkıda bulunma hedefimize
yürekten bağlıyız.**





SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

Türk Hava Yolları'nın ekonomi, çevre ve toplum üzerindeki etkilerinin sorumluluğu, Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi üyelerine aittir.

Türk Hava Yolları olarak, faaliyetlerimizi topluma, ekonomiye ve çevreye karşı sorumluluk anlayışıyla yürüterek, sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunma hedefimize yürekten bağlıyız.

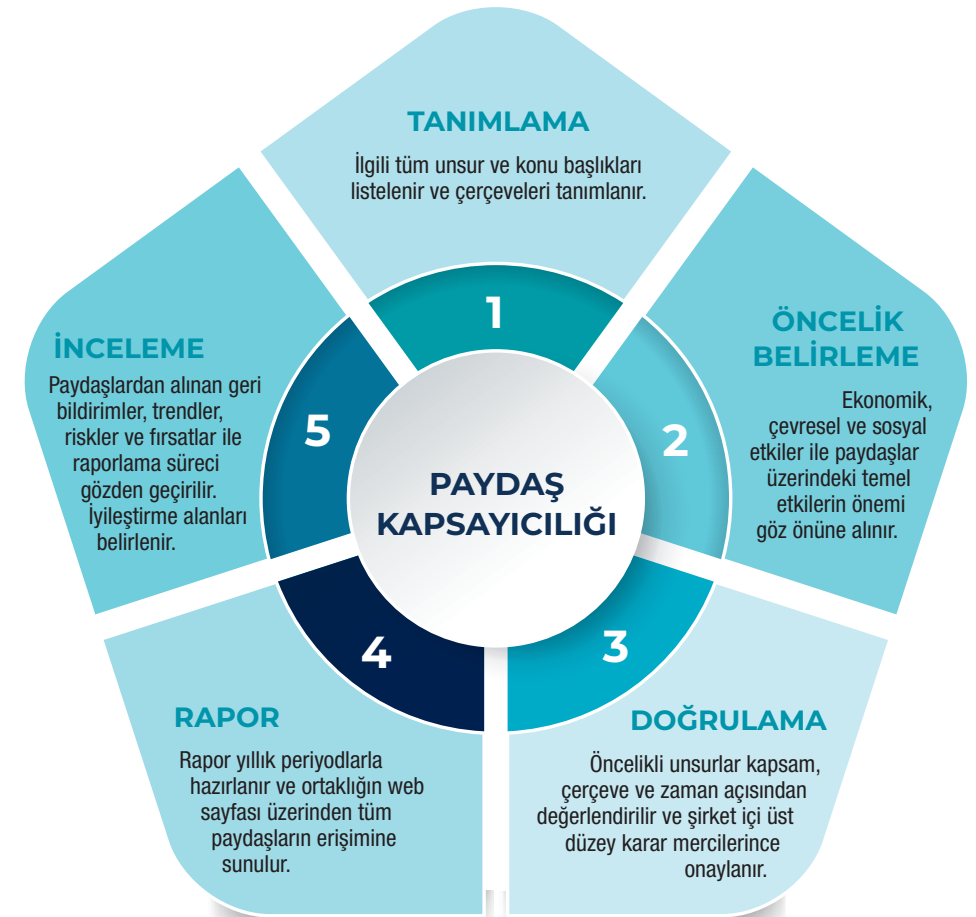
Sürdürülebilirlik yaklaşımımızın temelinde paydaşlarımız yer almaktadır. Paydaşlarımızın makul beklentileri ve menfaatleri, sürdürülebilirlik stratejimizin süreklilik arz eden gelişim sürecinde bizler için önemli çıkış noktalarından biridir. Bu kapsamda, sürdürülebilirlik uygulamamızın en önemli süreçlerinden biri olan paydaş katılımı, sürdürülebilirlik konusundaki etkilerimizi anlamamızda dolayısıyla da bu etkileri sürekli olarak iyileştirmemizde bize yardımcı oluyor.

Büyüyen bir şirket olarak, çeşitlilik arz eden, geniş bir paydaş ağına ve onlarla etkileşim kurmaya yönelik çeşitli kanallara sahibiz.

Ortaklığımız için öncelikli konuların belirlenmesinde temel oluşturan paydaş katılımı yöntemlerimiz hakkında daha fazla bilgi edinmek için 20. sayfada yer alan tabloyu inceleyebilirsiniz. Ayrıca, yandaki şekil bu raporun içeriğinin belirlenme sürecini ve bu süreçteki başlıca önemli hususları ve sınırları göstermektedir.

Türk Hava Yolları'nın ekonomi, çevre ve toplum üzerindeki etkilerinin sorumluluğu, Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi üyelerine aittir. Türk Hava Yolları olarak sürdürülebilirlikle ilgili önemli hususları ve temel esasları, işimizin ve faaliyetlerimizin doğal bir parçası haline getirmekte kararlıyız. Bu doğrultuda, faaliyet gösteren tüm birimlerimiz ortak hedeflerimize ulaşmak için işbirliği içinde çalışmaktadır. Tüm faaliyet birimlerimizin ortaklık hedefleriyle aynı doğrultuda olan birimlere özel ayrı hedefleri de bulunmaktadır. Her yıl performans incelemeleri yapılarak, elde edilen sonuçlara göre geleceğe yönelik eylem planları belirlenmektedir.

RAPOR İÇERİĞİNİN, ÖNCELİKLİ UNSURLARIN VE ÇERÇEVELERİNİN BELİRLENMESİ





PAYDAŞ KATILIMI

Sürdürülebilirlik anlayışımızın temelinde paydaşlarımız yer almaktadır. Ortaklığımızın başarısı, paydaşlarımızın memnuniyetine ve onlar için yarattığımız katma değere eşittir.

Ortaklığımızın başarısı, paydaşlarımızın memnuniyetine ve onlar için yarattığımız katma değere eşittir. Paydaş tabanımız, faaliyetlerimizden belirgin ölçüde etkilenen paydaş gruplarının yanı sıra, Türk Hava Yolları'nın stratejisini başarılı bir şekilde uygulayabilmesini etkileme potansiyeline sahip taraflardan oluşmaktadır. Paydaşlarımıza değer veriyor, onları dinliyor ve onlarla açık ve yapıcı bir diyalog sürdürerek, daha büyük işbirlikleri geliştirmeye çalışıyoruz.

Türk Hava Yolları; hissedarlar/mali ortaklar/yatırımcılar ve çalışanlar gibi iç paydaşlarının yanı sıra, devlet, sertifikasyon kuruluşları, iş ortakları, müşteriler, tedarikçiler, yerel toplum, STK'lar ve akademik kurumlar gibi dış paydaşlara sahiptir ve paydaş etkileşimini kurmak için çeşitli kanallar kullanmaktadır. Temel başlıklar ve katılım yollarına ek olarak etkileşim sıklığı ve etkileşim sağlanan hususlar da takip eden sayfadaki tabloda yer almaktadır.





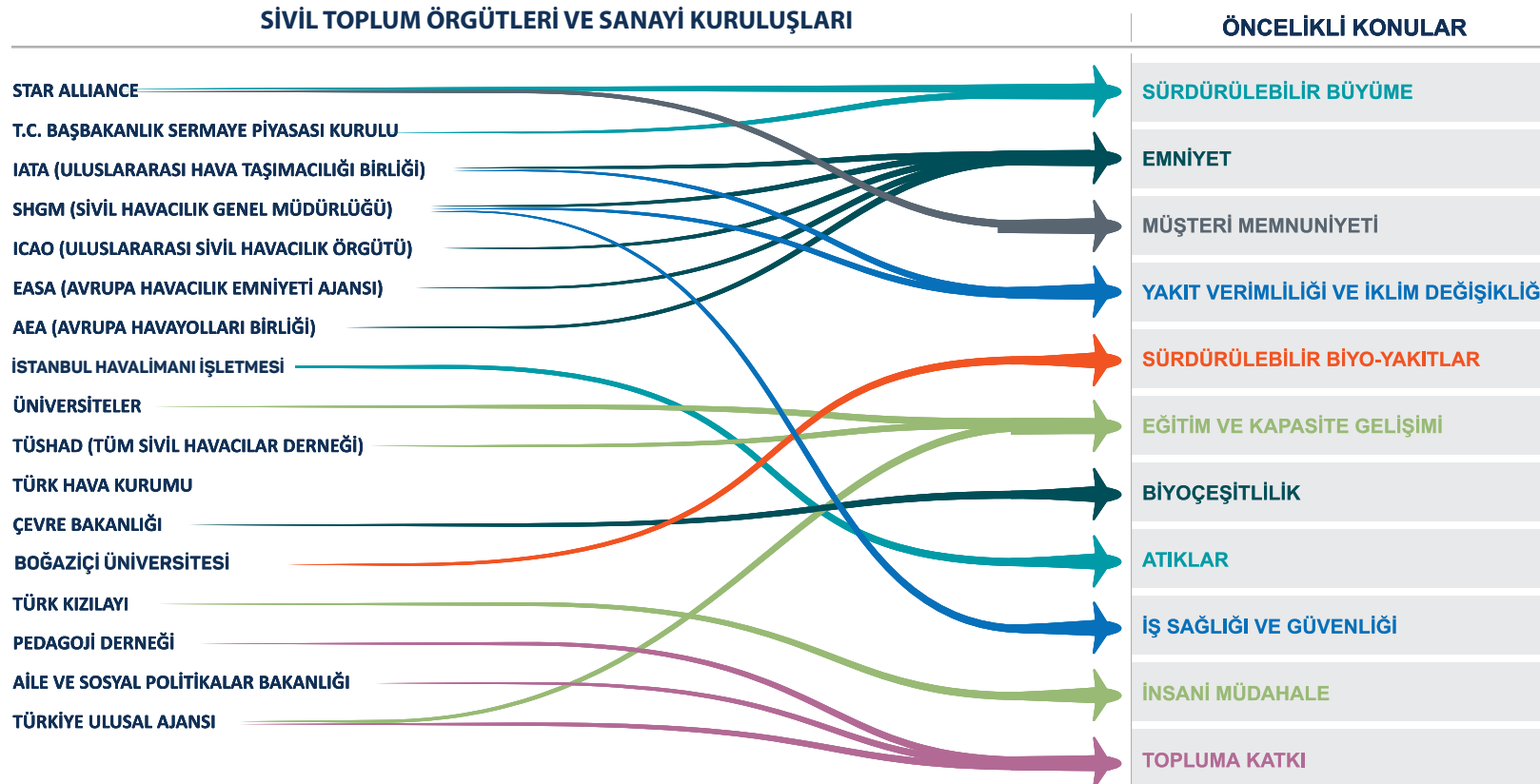
	PAYDAŞ GRUPLARI	TEMEL ETKİLEŞİM KONU BAŞLIKLARI	ANA ETKİLEŞİM YOLLARI	SIKLIK	BAZI PAYDAŞ KATILIMI SONUÇLARI
ŞİRKET İÇİ	Hissedarlar Mali Ortaklar Yatırımcılar	Azınlık Hakları Operasyonel ve Finansal Performans Strateji Kurumsal Yönetim	E-posta dağıtım listesi, "ir@thy.com"	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> Yatırımcı günü etkinlikleri düzenlendi. 140 kurum ve fondan 273 yatırımcı/analistle bir araya gelindi. Ortaklığımıza bilgi edinmek amacıyla e-mail yoluyla gelen yaklaşık 2.300 adet başvuru cevaplandı.
			Yatırımcı ilişkileri (ir) internet sitesi ve web uygulaması	Sürekli	
			Hissedarlar Genel Kurul Toplantısı	Yıllık	
			Yatırımcı Toplantıları	Yıllık	
	Sunumlar, Raporlar, Yayınlar	Üç Ayda Bir			
	Çalışanlar Sendikalar	İş Ahlakı Kültürel Değerler Çalışan Memnuniyeti Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı Kurumsal Emniyet Uçuş Güvenliği İş Sağlığı, Güvenlik ve Esenlik Ayrımcılıkla Mücadele ve Çeşitlilik Performans ve Kariyer Gelişimi Sürdürülebilir Kaynak Kullanımı	Etik Hat "Ethical Way"	Yıllık	
E-postalar: flightsafety@thy.com; security@thy.com			Sürekli		
"Empati" Şirket Televizyonu "Empati" Personel Bülteni			Sürekli Aylık		
Bireysel Öneri Sistemi			Sürekli		
Devlet Düzenleyici Makamlar Yerel Otoriteler	Ekonomik ve Toplumsal Kalkınma Müşteri Hakları Mevzuata Uyum Mali Performans Kurumsal Emniyet Uçuş Güvenliği Ağaçlandırma İş Sağlığı, Güvenlik ve Esenlik Gürültü Yönetimi Atık Yönetimi	Denetimler	Düzenli Olarak	<ul style="list-style-type: none"> 2014'ten bu yana Anadolu'ya 1 milyon fidan dikildi. 55.492 ton yakıt tasarrufu yapıldı ve böylece 174.800 ton sera gazı emisyonu engellendi. 	
		Toplantılar	İhtiyaca Özel Toplantılar		
		Raporlar	Yıllık		
Sertifikasyon Kuruluşları	Çevre Yönetimi Kurumsal Emniyet Uçuş Güvenliği İş Sağlığı, Güvenlik ve Esenlik Gürültü Yönetimi Kalite Yönetimi	Denetimler	Düzenli Olarak	<ul style="list-style-type: none"> TS EN ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikasının devamlılığı sağlandı. ISO 14064'e göre sera gazı raporu hazırlandı ve doğrulaması yapıldı. 	
		Müşteriler	<ul style="list-style-type: none"> Müşteri ilişkileri Çağrı Merkezi Şirket websitesi/ Uçak İçi- Geribildirim Formu Havalimanında Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Araçları Online Müşteri Memnuniyeti Anketleri Uçak İçi Emniyet Broşürleri ve Videoları Uçak İçi "Skylife" Dergisi Sosyal Medya (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Blog) Şirketin İnternet Sitesi 		<ul style="list-style-type: none"> Sürekli Sürekli Sürekli Yıllık Sürekli Aylık Sürekli Sürekli
Toplum	Ekonomik ve Toplumsal Kalkınma Sosyal Sorumluluk Projeleri	Dernekler ve Hayır Kuruluşları ile Toplantılar Okul ve Hastane Ziyaretleri	İhtiyaca Özel Toplantılar	<ul style="list-style-type: none"> Sosyal Sorumluluk Projelerimiz 2019 yılı Faaliyet Raporu syf: 41, 65, 126,127'de yer almaktadır. 	
		Sivil Toplum Kuruluşu	Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri Erişilebilirlik		Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) Fuarı ve Etkinlikleri
Akademik Kuruluşlar Üniversiteler	Eğitim İstihdam ve Kariyer Fırsatları	Toplantılar	Düzenli Olarak	<ul style="list-style-type: none"> 2019 yılında 139 kişinin, 2007 yılından bugüne kadar ise toplamda 1.067 kişinin uçuş korkusunu yenmesine katkı sağladık. Bknz: syf:88 	
		Kariyer Günleri	Yıllık		
		Sosyal Medya (LinkedIn)	Sürekli		





İLGİLİ KURULUŞLAR VE DERNEKLER

Belirlemiş olduğumuz öncelikli konularla ilgili olarak yerli ve yabancı sivil toplum örgütleri ve sanayi kuruluşları ile işbirliği yürütmekteyiz. Bu çalışmalardan bazıları aşağıda sıralanmıştır.



2019 YILI ULUSLARARASI KURULUŞLARLA İŞ BİRLİĞİ KAPSAMINDAKİ GELİŞMELER

Türk Hava Yolları A.O, İstanbul Havalimanı'nda faaliyetlerine devam ederken İstanbul Havalimanı İşletmecisi'nin Sıfır Atık Projesi kapsamında başlattığı "Sıfır Atık Deklarasyonu"na taraf olmuştur.

Karbon emisyonlarının azaltılmasına yönelik ICAO nezdinde 2016'da kabul edilen "Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation (CORSIA)" düzenlemelerine gönüllü olarak katılım sağlayarak, 2021 yılı itibarıyla uygulanacak CORSIA tasarısına taraf olmuştur. Buna göre, hava yolu şirketleri 2019 yılı itibarıyla emisyon değerlerini kayıt altına alıp ilgili makamlara bildirecektir. Bu nedenle önümüzdeki yıl içerisinde, IATA koordinasyonunda akaryakıt kullanımı ve emisyon salımını kayıt altına alacak prosedür ve mekanizmaların tamamlanması beklenmektedir.

IATA'nın desteklediği yabancı hayvanların yasadışı ticaretinin engellenmesi ve bu konuda sektörel farkındalığın artırılmasını hedefleyen "United for Wildlife Buckingham Palace Declaration (UFW)" bildirisi Ortaklığımızı temsilen Genel Müdürümüz tarafından imzalanmıştır. Söz konusu bildiri ile fildişi, gergedan boynuzu, kaplumbağa kabuğu gibi yabancı hayvan parçalarının illegal ticaretinin önüne geçilmesi ve konuyla ilgili farkındalığın artırılması hedeflenmektedir.



KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ



Son yıllarda yatırımcılarımız, müşterilerimiz ve üyesi olduğumuz birliklerin sürdürülebilirlik yönetimi konusundaki giderek artan beklentileri sürdürülebilirlik çalışmalarının daha sistematik ve daha bütünsel yönetilmesi ihtiyacını ortaya çıkardı. Bu ihtiyaç doğrultusunda, Türk Hava Yolları Üst Yönetimi, 2020 yılı Ocak ayında Genel Müdüre direkt raporlama yapan Kalite Güvence Başkanlığı birimine bağlı olarak Kurumsal

Sürdürülebilirlik Yönetimi Müdürlüğü'nün ihdas edilmesine karar verdi. Müdürlüğün ihdasıyla birlikte, Türk Hava Yollarında birimleri özelinde yürütülen sürdürülebilirlik çalışmaları, daha bütünsel ve sistematik olarak yönetilmeye başlandı.

Kurumsal Sürdürülebilirlik departmanında, sürdürülebilirliğin üç önemli bileşeni olan ekonomi, sosyal ve çevre konularında uzman toplam 12 çalışan görev almakta olup, çalışan sayımızın artırılması planlanmaktadır. Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetim Müdürlüğü, Ortaklıkta sürdürülebilirlik kapsamında gerçekleştirilen tüm çalışma, proje ve uygulamalarda aktif rol almakta; Ortaklık içerisindeki koordinasyonu sağlayarak ilgili tüm birimler ile iş birliği içerisinde çalışmalarını sürdürmektedir.

Sürdürülebilirlik çalışmalarımız aşağıdaki başlıkları altında yürütülmekte olup, çalışmalarımızın Ortaklığımız iş birimleri ile ilişkisi aşağıda yer alan tabloda detaylandırılmıştır.

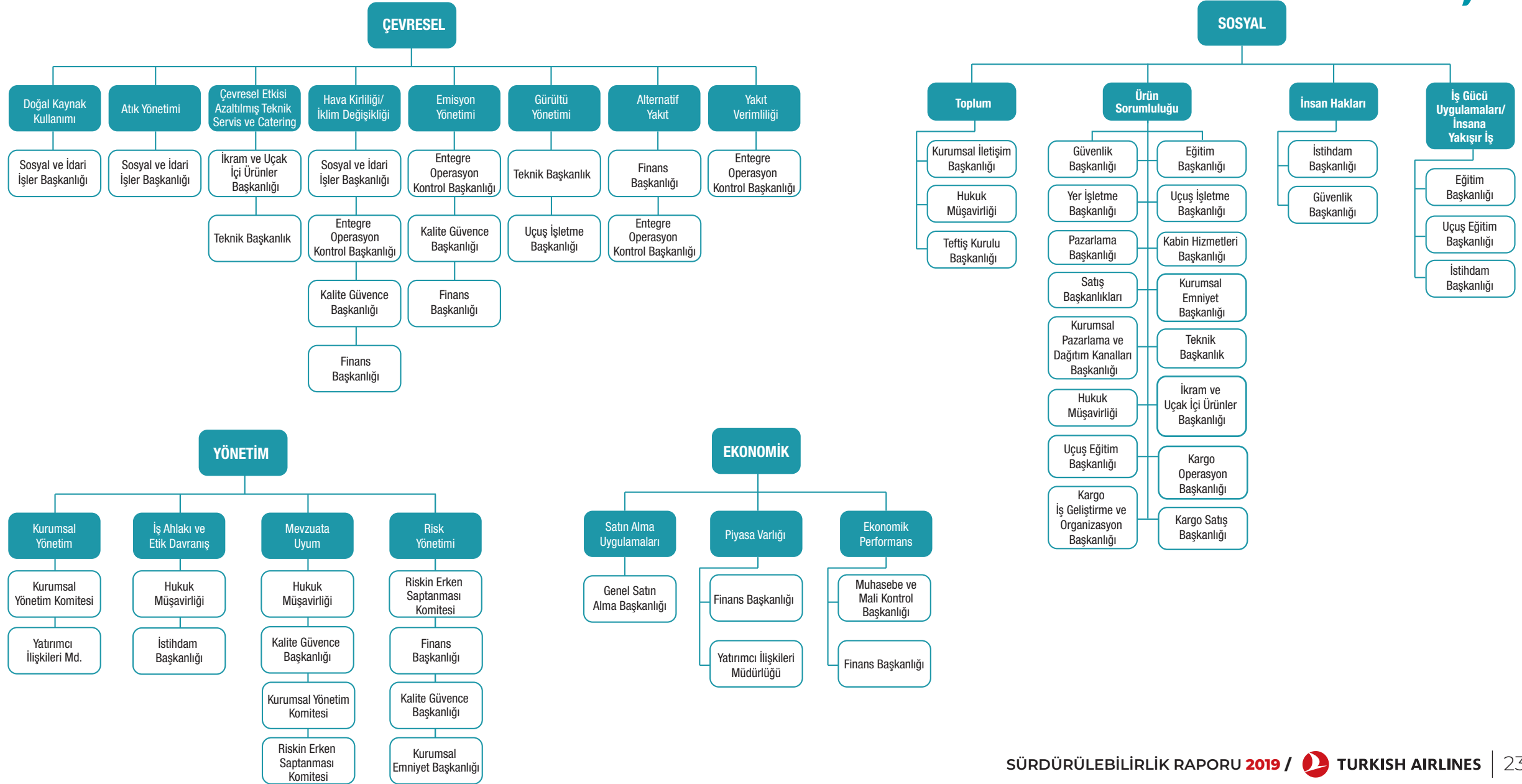
Sosyal alanda; İş gücü uygulamaları, insana yakışır iş, insan hakları, toplumsal katkı/sosyal sorumluluk, ürün sorumluluğu,

Çevresel alanda; Yakıt verimliliği, alternatif yakıtlar (sürdürülebilir biyoyakıtlar), gürültü yönetimi, emisyon yönetimi, hava kirliliği, iklim değişikliği, olumsuz çevresel etkileri azaltılmış teknik servis ve ikram hizmeti (sürdürülebilir ikram), atık yönetimi, doğal kaynak kullanımı,

Ekonomik alanda; Satın alma uygulamaları, piyasa varlığı, ekonomik performans,

Yönetim alanında; Kurumsal yönetim, iş ahlakı ve etik davranış, mevzuata uyum, risk yönetimi.

Sürdürülebilirlik çalışmalarımızı, Ortaklığımızın vizyon, misyon ve genel stratejisi doğrultusunda, paydaşlarımız ve ilgili taraflarımızın beklentilerini, tedarik zinciri ve çevre üzerindeki etkilerimizi dikkate alarak günden güne geliştirip, Ortaklığımızın faaliyet gösterdiği her alana entegre ederek, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda geliştirmeyi ve sürdürmeyi hedefliyoruz.





ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ

Sürdürülebilirlik programımız, Yönetim, Ekonomi, Çevre ve Sosyal olmak üzere, her biri kendi bünyesinde birçok önemli başlığı barındıran dört temel üzerine kuruludur.

Sürdürülebilirlik stratejimizi, yeni düzenlemelerle günden güne geliştirerek, paydaşlarımızın önem verdiği ve faaliyetlerimizi etkileyebilecek olan en önemli konulara odaklanmaya devam ediyoruz. Bu öncelikli konuları belirlerken, Ortaklığımızın genel misyonu ve stratejisiyle birlikte, paydaşlarımızın endişelerini, geniş çerçeveli toplumsal beklentileri ve tedarik zinciri üzerindeki etkilerimizi dikkate alıyoruz.

Sürdürülebilirlik programımız, Yönetim, Ekonomi, Çevre ve Sosyal olmak üzere, her biri kendi bünyesinde birçok önemli başlığı barındıran dört temel üzerine kuruludur. Belirlediğimiz öncelikli konular Sürdürülebilirlik Programımızda yer almaktadır.

Ele alınan önemli başlıkların üç tanesi hariç diğerleri şirket içi konulardır; uçuş noktalarımızda ekonominin büyümesine, topluma ve yerel kalkınmaya katkı ise şirket dışı önemli hususlardır.

Bu raporda öncelikli konular altında belirtmiş olduğumuz hususlar konusunda paydaşlarımızın geri bildirimlerini alarak, önümüzdeki yıllarda öncelik belirleme sürecimizi daha da ileri taşımaya devam edeceğiz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK PROGRAMIMIZ





SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARI (SKA) HARİTASI

Öncelikli Konular	İlgili SKA	Taahhüt	Öncelikli Konu ile SKA İlişkisi	Öncelikli Konunun Açıklandığı Rapor Bölümü
İklim değişikliğiyle mücadele için yakıt verimliliğinin artırılması ve emisyonların azaltılması	7 ERİŞİLEBİLİR ENERJİ, 9 SAKATLILIK VE ETKİNLİK, 13 HİLM EYLEMİ	Yakıt verimliliğinin artırılması ve sera gazı emisyonlarının ve NOX emisyonlarının azaltılması	Küresel iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında toplam sera gazı emisyonlarımızın % 99.8'ini oluşturan uçak yakıtı verimliliğinin artırılmasıyla hem kaynak verimliliği sağlıyor hem de emisyonlarımızı azaltıyoruz. Bu doğrultuda kapsamlı yakıt politikası uyguluyoruz. Faaliyetlerimizin optimizasyonu için aksiyonlar alıyor, filo modernizasyonu ile yakıt verimliliği yüksek, emisyon değeri düşük yeni nesil uçakları filomuza katıyoruz. Fosil kaynaklı uçak yakıtı kullanım miktarının azaltılması için üniversitelerle iş birliği kurarak sürdürülebilir biyo-yakıt araştırma geliştirme çalışmaları yürütüyoruz. Emisyonlarımızı azaltmak için aldığımız önlemlerle ve projelerle SKA 13. İklim Eylemi Amacı'na, temiz enerjisi teknolojisine yatırımlarımızla SKA7. Erişilebilir ve Temiz Enerji Amacı'na, temiz ve çevresel açıdan daha sağlam teknolojilerle ilgili arge ve inovasyonu destekleyen çalışmalarımızla, SKA 9.Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı Amacı'na katkı sağlıyoruz.	Yakıt Verimliliği ve Sera gazı Emisyonlarının Azaltılması , Sürdürülebilir Biyo-yakıtlar , Emisyon Verileri
Atık yönetimi	12 SORUMLU ÜRETİM VE TÜKETİM	Atık oluşumunu önlemek, önleyemediğimiz durumlarda en aza indirmek, tekrar kullanım, geri dönüşüm ve enerji kazanımını artırmak ve atıkların Sıfır Atık Yönetmeliği'ne ve ilgili mevzuatlara uygun olarak bertaraf edilmesini sağlamak	Hem yerleşkelerimizde hem de uçak içinde atık oluşumunu önleyici, önleyemediğimiz durumlar için azaltıcı projeler geliştiriyoruz. Bu projelerden bazı örnekler şunlardır: Tek kullanımlık plastik tüketimini azaltıyor, elektronik kulaklıkların sterilizasyon ve tamir sonrasında tekrar kullanımını sağlıyoruz. Kabin içi ayrıştırma uygulamasının kapsamını genişletmeye devam ediyoruz. Bu alandaki çalışmalarımızla SKA 12. Sorumlu Üretim ve Tüketim Amacı'na katkı sağlıyoruz.	Atık Yönetimi , Uçak içi Sürdürülebilirlik Uygulamaları
Kaynak verimliliği	12 SORUMLU ÜRETİM VE TÜKETİM	Kaynakların verimli kullanılmasını sağlamak	TS EN ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi Standardı gerekliliklerine uygun olarak faaliyetlerimizi yürütüyor, kaynak verimliliğinin artırılması için tüketimlerimizi takip ediyor, azaltımı için projeler geliştiriyoruz. Bu alandaki çalışmalarımızla SKA 12. Sorumlu Üretim ve Tüketim Amacı'na katkı sağlıyoruz.	Çevre Yönetimi , Kaynak Verimliliği
Müşteri memnuniyeti	12 SORUMLU ÜRETİM VE TÜKETİM	Müşteri memnuniyetini sürekli olarak artırmak	Tüm süreçlerimizde müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsiyoruz. Uluslararası Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı ve Kalite Yönetim Sistemi uyguluyor, proaktif çözümler sunuyoruz. Bu alandaki kapsamlı çalışmalarımızla SKA 12. Sorumlu Tüketim ve Üretim Amacı'na katkı sağlıyoruz.	Yenilikçi Yaklaşımımız , Müşteri Memnuniyeti Ölçümü ve Anketleri
Ürün ve hizmetlere erişim	10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI, 12 SORUMLU ÜRETİM VE TÜKETİM	Ürün ve hizmetlerimizi engelli, malul-gazi, yaşlı, hamile ve dezavantajlı yolcularımıza elverişli hale getirmek	Ürün ve hizmetlerimizi engelli, malul-gazi, yaşlı, hamile ve dezavantajlı yolcularımıza daha elverişli hale getirebilmek için Farklılıklar Değer Katar Projesi kapsamında aksiyonlar alıyoruz. Bu çalışmalar arasında işitme engelli yolcularla daha iyi iletişim kurabilmek için kabin personelimize yönelik işaret dili eğitimleri de bulunuyor. Bu alandaki çeşitli çalışmalarımızla SKA 12. Sorumlu Tüketim ve Üretim ile SKA 10. Eşitsizliklerin Azaltılması Amaçlarını destekliyoruz.	Erişilebilirlik
Emniyet	3 SAĞLIK VE KALİTELİ YAŞAM, 12 SORUMLU ÜRETİM VE TÜKETİM	Çalışanlarımız için sağlıklı bir çalışma ortamı sağlamak ve tüm müşterilerimize olası en yüksek emniyet standartlarını sunmak ve bu şartları sürdürülebilir kılmak	Emniyet Yönetim Sistemini kurduk ve küresel otorilerin ve uçak üreticilerinin belirlediği standartların ötesinde sürekli olarak iyileştirme çalışmaları yapıyoruz. IATA Operasyonel Emniyet Denetimi (IOSA) Programı ve SAFA denetimleriyle performansımızı sürekli olarak takip ediyor ve geliştiriyoruz. Böylece SKA 3. Sağlık ve Kaliteli Yaşam Amacı'na ve 12. Sorumlu Tüketim ve Üretim Amacı'na katkı sağlıyoruz.	Uçuş Emniyeti
Güvenlik	3 SAĞLIK VE KALİTELİ YAŞAM, 12 SORUMLU ÜRETİM VE TÜKETİM	Çalışanlarımızı ve tüm müşterilerimizi korumak ve tüm faaliyetlerimizi güvenli şekilde yürütmek	Tüm faaliyetlerimizi güvenli bir çerçevede yürütmek için Güvenlik Yönetim Sistemi'ni kurduk. Yürüttüğümüz kapsamlı çalışmalarla SKA 3. Sağlık ve Kaliteli Yaşam Amacı'na ve 12. Sorumlu Tüketim ve Üretim Amacı'na katkı sağlıyoruz.	Uçuş Güvenliği



Öncelikli Konular	İlgili SKA	Taahhüt	Öncelikli Konu ile SKA İlişkisi	Öncelikli Konunun Açıklandığı Rapor Bölümü
Biyçeşitliliğin desteklenmesi		Yabani hayvanların illegal ticaretini engellemek	IATA'nın desteklediği yabani hayvanların yasadışı ticaretinin engellenmesi ve bu konuda sektörel farkındalığın artırılmasını hedefleyen UFW bildirisini imzaladık. Böylece fildişi, gergedan boynuzu, kaplumbağa kabuğu gibi yabani hayvan parçalarının illegal ticaretinin önüne geçilmesine katkı sunuyor, SKA 15. Karasal Yaşam Amacı'nı destekliyoruz.	Uluslararası Kuruluşlarla İş Birliği Kapsamındaki Gelişmeler
İnsan hakları ve çalışan gelişimi		İnsana yakışır istihdam yaratmak, eşit işe eşit ücret politikasını uygulamak, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) metin kaynakları ve ulusal mevzuata dayalı olarak çalışma hakları mevzuatına uymak	Çalışanlarımıza insana yakışır iş koşulları sunuyor, örgütlenme ve toplu sözleşme hakları ile ilgili ulusal mevzuata uygun hareket ediyoruz. Çalışanlarımızın kariyer gelişimlerini destekliyor, eğitimler düzenleyerek bireysel ve mesleki gelişimlerine katkı sunuyoruz. Bu alandaki politika ve çalışmalarımızla SKA.8 İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme Amacı'na katkı sağlıyoruz.	Çalışanlarımız
İş sağlığı ve güvenliği ve esenlik		İşyerinde kaza, ölüm ve yaralanma riskini ortadan kaldırmak, bütün önleyici ve koruyucu tedbirleri almak	Çalışanlarımıza güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamının sağlanması için OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi uyguluyoruz. Bu alandaki çalışmalarımızla SKA 8. İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme Amacı'na katkı sağlıyoruz.	İş Sağlığı ve Güvenliği ve Esenlik
Ekonomik kalkınmaya yönelik katkı		Ekonomik ve toplumsal kalkınmaya katkı sağlamak	Yarattığımız doğrudan iş imkanıyla istihdama katkı sağlıyor, tedarikçilerimiz vasıtasıyla da dolaylı olarak daha büyük bir ekosisteme destek sunuyoruz. Vergi ödemeleriyle kamu finansmanına katkı sağlıyor, Türkiye'nin GSYİH'ya katkı sağlıyoruz. Böylece SKA 8. İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme Amacı'na katkı sunuyoruz.	Ekonomik ve Toplumsal Kalkınmaya Yönelik Katkılarımız, Ekonomik Alanındaki İzlerimiz
Çeşitlilik ve fırsat eşitliği		Fırsat eşitliğini daima gözetmek, cinsiyet temelinde ayrımcılık yapmamak	Kabin personeli görevindeki kadın çalışanlarımızın yanı sıra kadın pilotlarımızın da sayılarının artmasını destekliyoruz. Sivil havacılıkta cinsiyet dengesinin geliştirilmesine yönelik çalışmalarını destekliyoruz. Bu konudaki politika ve çalışmalarımızla SKA 5. Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Amacı'nı destekliyoruz.	Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği
İnovasyon		İnovasyon kapasitesini ve kültürünü geliştirmek	İnovasyon kültürünü geliştiriyor, dijital inovasyon faaliyetleri gerçekleştiriyoruz. Bu kapsamda Arge projeleri ve patent başvurularımız devam ediyor. Yenilikçiliği teşvik ettiğimiz bu çalışmalarımızla SKA 9. Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı Amacı'na katkı sağlıyoruz.	İnovasyon Kültürünün Geliştirilmesi ve Çalışan Katılımının Teşvik Edilmesi, Dijital İnovasyon Faaliyetlerimiz
Sosyal sorumluluk kapsamında insani müdahale		Sosyal sorumluluk çalışmalarıyla sağlıklı topluma destek sunmak	Türk Kızılay'ı ile yaptığımız anlaşma kapsamında yardım ve tıbbi malzemeleri taşıyor, sağlık ürün ve hizmetlerine erişimi destekleyerek, SKA 3. Sağlık ve Kaliteli Yaşam Amacı'na destek sağlıyoruz.	Sivil Toplum Kuruluşları ve Dernekler, 2019 yılı Faaliyet Raporu Sosyal Sorumluluk Bölümü
Sosyal sorumluluk kapsamında dezavantajlı grupların desteklenmesi		Sosyal sorumluluk çalışmalarıyla engelli bireylerin spor aktivitelerine katılımını desteklemek	Engelli bireylerin spor aktivitelerine katılımını desteklemek amacıyla Bedensel Engelliler Federasyonu ile anlaşma imzalandı. Bu alanda yürüttüğümüz projelerle SKA 3. Sağlık ve Kaliteli Yaşam ile SKA 10. Eşitsizliklerin Azaltılması Amaçlarını destekliyoruz.	2019 yılı Faaliyet Raporu Sosyal Sorumluluk Bölümü
Sosyal sorumluluk kapsamında çocukların ve gençlerin bilim, teknoloji ve havacılık alanlarına teşvik edilmesi		Teknoloji, havacılık ve bilim alanlarının desteklenmesi ve gençliğin bu alanlara teşvik edilmesi	Teknofest Havacılık, Uzay ve Teknoloji Festivali, sağladığımız sponsorlukla havacılık sektörüne ilgi duyan ziyaretçilerin yoğun katılımı ile gerçekleşti. Yedinci Bilim Elçileri Zirvesi'ni dünya çapında çalışmalar yapan bilim insanlarının katılımı ile gerçekleştirdik. Turkish Airlines Science Expo sponsorluğunu gerçekleştirdik. Bu alanda yürüttüğümüz çeşitli projelerle SKA 4. Nitelikli Eğitim ve SKA 9. Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı Amaçları'nı destekliyoruz.	2019 yılı Faaliyet Raporu Sosyal Sorumluluk Bölümü



KURUMSAL YÖNETİM

Türkiye'nin bayrak taşıyıcı hava yolu şirketi

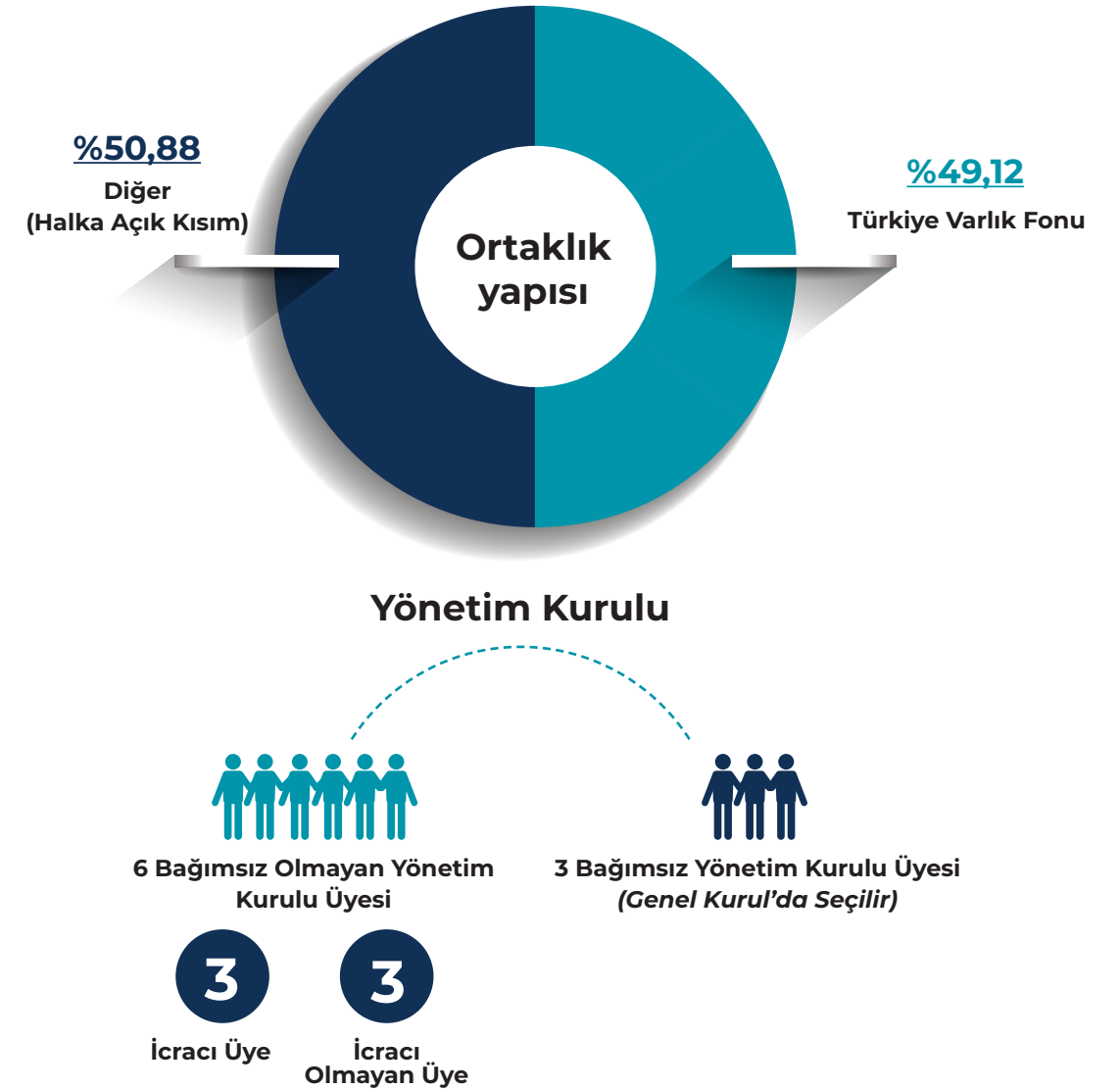
Türk Hava Yolları, 1933 yılında kuruldu. İlk olarak tamamı devlete ait bir kamu iktisadi kuruluşu olarak kurulan Türk Hava Yolları, 1990 yılında özelleştirme kapsamına alındı. Günümüzde ise Ortaklık hisselerinin yüzde 50,88'i halka arz edilmiş olup, T.C. Başbakanlık Özelleştirme İdaresi'nde bulunan yüzde 49,12'lik pay 2017 yılında Türkiye Varlık Fonu'na devredilmiştir. 1 adet C Grubu hisse ise T.C. Başbakanlık Özelleştirme İdaresi Başkanlığı'na aittir.

"THYAO" adı altında İstanbul Borsası Borsa İstanbul'a (BIST) kote olan Türk Hava Yolları, Türk Ticaret Kanunu (TTK) hükümlerine ve Sermaye Piyasaları Kurulu'nun (SPK) düzenlemelerine tabidir. Tüm faaliyetlerinde şeffaflık, adalet, sorumluluk ve hesap verebilirlik prensiplerini ilke edinen Türk Hava Yolları, Sermaye Piyasası Kurulu'nun belirlemiş olduğu Kurumsal Yönetim İlkeleri'nden zorunlu olan tüm ilkelere uyar ve zorunlu olmayan ilkelere ise uyum konusunda azami özeni gösterir. Türk Hava Yolları Yönetim Kurulu, Genel Kurul tarafından seçilen, üç bağımsız üye olmak üzere toplam dokuz üyeden oluşur.

Ortaklığımız Yönetim Kurulu'nda üç kişi İcra Komitesi üyesi olup, SPK'nın Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uygun şekilde Yönetim Kurulu Üyelerinin çoğunluğu icracı olmayan üyelere olmaktadır. Yönetim Kurulu Üyelerinin görev süresi iki yıldır. Havacılık sektörünün dinamik yapısı gereği, Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi Başkanı'nın aynı kişi olması istikrar adına daha uygun olacağından, Ortaklığımızın Yönetim Kurulu Başkanı ve İcra Kurulu Başkanı aynı kişidir. Bununla birlikte, Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi Başkan Vekili olan Genel Müdür ise, Yönetim Kurulu Başkanı'ndan ayrı görev ve sorumluluklara sahiptir. Sn. Fatmanur Altun 2018 yılında Yönetim Kurulumuza katıldı. Yönetim Kurulumuzda 1 kadın üye bulunmaktadır. Gelecekte Yönetim Kurulumuzdaki kadın temsilci oranının artırılması hedeflenmektedir.



Kurumsal Yönetim





2019 yılı içinde 53 Yönetim Kurulu toplantısı yapılarak toplamda 288 karar alındı. Bu toplantılarda görüşülen ve bağımsız yönetim kurulu üyeleri tarafından onaylanmayarak Genel Kurul onayına sunulacak ilişkili taraf işlemleri veya önemli nitelikte işlemler bulunmamaktadır. Yönetim Kurulu bünyesinde, Denetimden Sorumlu Komite, Kurumsal Yönetim Komitesi bulunmaktadır ve bu komitelerin başkanları bağımsız Yönetim Kurulu üyelerinden seçilmektedir. Komiteler, TTK hükümlerine ve SPK düzenlemeleri çerçevesinde oluşturulmaktadır. Komitelerin görev alanları ve çalışma esasları da Yönetim Kurulunca belirlenmektedir. Komitelerin görevlerini yerine getirmeleri için gereken her türlü kaynak ve destek Yönetim Kurulu tarafından sağlanmaktadır. 2019 yılında, Kurumsal Yönetim Komitesinin, Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitesinin görevlerini de yerine getirmesi benimsendi.

Türk Hava Yolları A.O. Kurumsal Yönetim Komitesi Başkan:

Fatmanur Altun

Üyeler: Orhan Birdal, Mithat Görkem Aksoy, Kadir Coşkun (*Yatırımcı İlişkileri Müdürü*)

Doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Kurumsal Yönetim Komitesi, Ortaklığın uluslararası ölçekte kabul görmüş Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumu; yönetim kurulu üyeleri ve üst düzey yöneticilerin belirlenmesi, ücret, ödül ve performans değerlendirmesi ile kariyer planlaması; yatırımcı ilişkileri ve kamuyu aydınlatma konularında çalışmalar yapmak suretiyle Yönetim Kurulu'na destek verir ve yardımcı olur. Kurumsal Yönetim Komitesi, Ortaklığın performansını artırıcı yönetim uygulamalarının hayata geçirilmesinde, Ortaklığın oluşturduğu ve oluşturacağı sistem ve süreçleri gözden geçirir, değerlendirir, önerilerde bulunur ve Yatırımcı İlişkileri Bölümü'nün çalışmalarını gözetir. Kurumsal Yönetim Komitesi 2019 yılında bir kez toplanmış ve Yönetim Kurulu'na yazılı bilgilendirmede bulundu.

Türk Hava Yolları A.O. Denetimden Sorumlu Komite Başkan:

Mehmet Muzaffer Akpınar

Üye: Ogün Şanlıer

Doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Denetimden Sorumlu Komite, Şirket uygulamalarının ulusal ve uluslararası yasalara ve mevzuata uygunluğunu sağlamak, iş süreçlerini denetim yoluyla iyileştirmek ve bilginin şeffaflığını sağlamak amacıyla yapılacak olan çalışmaları koordine etmek suretiyle Yönetim Kurulu'na yardımcı olur. Denetimden Sorumlu Komite, her türlü iç ve bağımsız dış denetimin yeterli ve şeffaf bir biçimde yapılması için gerekli tüm tedbirlerin alınmasından ve Sermaye Piyasası Mevzuatı ile verilen görevlerin yürütülmesinden sorumludur. Denetimden Sorumlu Komite üyeleri Bağımsız Yönetim Kurulu Üyelerinden seçilmiştir ve her ikisi de denetim/ muhasebe ve finans konusunda 5 yıllık tecrübeye sahiptir. Komite çeyreklik finansal sonuçların açıklanması öncesinde, en az üç ayda bir toplanmaktadır. 2019 yılı içerisinde Yönetim Kurulu'na altı kez yazılı bildirimde bulunuldu.

Türk Hava Yolları A.O. Riskin Erken Saptanması Komitesi Başkan:

Ogün Şanlıer

Üye: Mehmet Muzaffer Akpınar

Riskin Erken Saptanması Komitesi, 2014 yılının Nisan ayında Yönetim Kurulu tarafından oluşturuldu ve yetkilendirildi. Komite, iki üyeden oluşur ve Komite başkanı bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri arasından seçilir.

Riskin Erken Saptanması Komitesi;

a) Ortaklığın varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken teşhisi, tespit edilen risklerle ilgili önlemlerin uygulanması ve riskin yönetilmesi ile ilgili çalışmalar yapar.

b) Risk yönetim sistemlerini en az yılda bir kere gözden geçirir.

Komite tüm çalışmalarını yazılı hale getirir, kaydını tutar ve her iki ayda bir durum değerlendirmesi, tavsiye ve önerilerini içeren bir rapor hazırlayarak Yönetim Kurulu'na sunar. Komite 2019 yılında altı kez toplandı ve hazırladıkları risk değerlendirmesi raporunu Yönetim Kuruluna sundu.



HİSSEDARLARLA İLETİŞİM

Doğrudan Genel Müdür (Mali) Yardımcısına bağlı olarak hizmet veren Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü, analistlere, yatırımcılara ve hissedarlarımıza doğru, tutarlı, zamanında bilgilendirmede bulunarak, Yönetim Kurulu ile sermaye piyasası düzenleyicileri ve katılımcıları arasında iletişim ve bilgi alışverişinin sağlanması ve gözetimi konularında faaliyet göstermektedir.

Ortaklığımızın hissedarları, yatırımcıları, analistleri, çalışanları ve müşterileri dahil olmak üzere tüm paydaşlarımıza zamanında, doğru, eksiksiz, kapsamlı ve kolay erişilebilir bilgiler sağlayarak şeffaflığımızı pekiştirmek adına, Yönetim Kurulumuz tarafından Kamuyu Bilgilendirme Politikası oluşturuldu.

Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü 2019 yılı içinde, Ortaklığımızla ilgili finansal, operasyonel ve stratejik gelişmelerin yatırımcı ve analistlerle paylaşılmasına yönelik 6 adet yatırımcı konferansı ve roadshow'a katıldı,

60 adet telekonferans görüşmesi ve 80'in üzerinde kurumsal/bireysel yatırımcı görüşmesi gerçekleştirdi. Bu konferanslarda ve telekonferanslarda, şirket merkezinde veya yatırımcıların ofisinde olmak üzere 140 kurum ve fondan 273 yatırımcı/analistle bir araya gelindi.

Mali tablolara ilişkin sonuçlar üzerine yıl boyunca 3 adet telekonferans organize edildi. 2019 faaliyet dönemi içinde Ortaklığımıza bilgi edinmek amacıyla e-mail yoluyla gelen yaklaşık 2.300 adet başvuru cevaplandı. Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü 2019 yılında yapmış olduğu çalışmalara ilişkin raporunu Yönetim Kurulu'na sunarak bilgilendirme yaptı.

Paydaşları ile kurduğu şeffaf iletişimi daha da geliştirmeyi hedefleyen Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü'nün, iPad, iPhone ve Android işletim sistemli cihazlar üzerinde çalışan Yatırımcı İlişkileri uygulaması mevcuttur.

Uygulama ile birlikte yerli ve yabancı yatırımcıların yanı sıra tüm paydaşlar Türk Hava Yolları ile ilgili en güncel gelişmelere, özel durum açıklamalarına, operasyonel ve finansal açıklamalara, yatırımcı sunumlarına, faaliyet raporları gibi pek çok bilgi ve dokümana istedikleri her yerden, üç ayrı dijital platformda ve iki dilde ulaşabilme olanağı elde etmektedir.

Hissedar hakları kapsamında, Borsa İstanbul'a kote olan tüm şirketler gibi Türk Hava Yolları da elektronik Genel Kurul (e-GEM) sistemini kullanmaktadır. Bu sistem hissedarların, delegelerin, aracı kuruluşların ve tüm paydaşların Genel Kurul Toplantısına video webcast uygulamasıyla, kendi elektronik imzalarını kullanarak online katılım gösterip, görüşlerini aktarabilmelerini, hepsinden önemlisi de süreçlerden anında haberdar olmalarını sağlamaktadır.

Türk Hava Yolları'nın Genel Kurul Toplantıları

	2017 Mali Yılı	2018 Mali Yılı	2019 Mali Yılı
	04.05.2018	28.06.2019	31.03.2019
Bir adet hisse bir adet hisse senedine eşittir	Evet	Evet	Evet
Toplantıya asaleten veya vekaleten katılan, başkana vekalet veren veya e-posta ile oy kullanan hissedarların sayısı	1.026.500.492 adet hisseyi temsilen 699 hissedar	943.139.813 adet hisseyi temsilen 504 hissedar	815.072.841 adet hisseyi temsilen 379 hissedar
Katılım Oranı	%74,38	%68,34	%59,1



RİSK YÖNETİMİ VE İÇ KONTROL

Teftiş Kurulu Başkanlığı, faaliyetlerimizin, kurumsal yönetim, risk ve kontrol süreçlerinin etkinliğini, mevzuata, Ortaklığımızın iç düzenlemelerine, anlaşmalara, belirlenmiş olan strateji, politika ve hedeflere uygunluğunu denetler, görüş ve önerilerde bulunur.

RİSK YÖNETİMİ STRATEJİMİZ

Rekabetin yüksek olduğu havacılık sektöründeki potansiyel risklerin kontrol altına alınması ve sürdürülebilir büyümenin sağlanması açısından Ortaklığın etkin bir risk yönetimi stratejisine sahip olması büyük önem arz etmektedir. Ortaklığımız bünyesinde özellikle akaryakıt fiyatı, faiz oranları, nakit akışı ve döviz kurlarında yaşanan dalgalanmalar ile karşı taraf riskinin minimum seviyelere indirilerek olası şoklara karşı makul derecede güvence sağlanması amacıyla Finansal Risk Yönetimi stratejisi tesis edilmiştir. Bu bağlamda, akaryakıt fiyatı ile ilgili riskten korunma işlemleri için fiyat seviyelerine göre değişmekle birlikte Swap ve opsiyon bazlı yapılar kullanılarak akaryakıt fiyat riski minimize edilmeye çalışılmaktadır.

Döviz kurları için ise öncelikle doğal risk yönetimini esas alan aktif bir döviz kuru politikası uygulanmaktadır.

Doğal riskten korunma uygulamaları sonrasında dahi oluşabilecek döviz kuru riskinin forward veya opsiyon bazlı maliyetsiz bantlı yapılar ile asgari seviyeye indirgenmesi amaçlanmaktadır. Ortaklık, faiz oranı risk yönetimi çalışmaları çerçevesinde; borç portföyünün bir kısmı için kredi faiz oranlarının kredi vadesi boyunca belirli oranlarda tamamen sabitlenmesini veya belirli faiz seviyeleri (bant) arasında kalmasını temin ederek riskten korunma işlemleri gerçekleştirmektedir. Risklerin yönetimine ilişkin daha detaylı bilgi Türk Hava Yolları 2019 yılı faaliyet raporu sayfa 118-119 ve 130-131'de yer almaktadır.

İÇ KONTROL MEKANİZMASI

Ortaklığımız bünyesinde, Ortaklığın faaliyetlerini, kurumsal yönetim, risk ve kontrol süreçlerinin etkinliğini, hizmetlerimizin en yüksek seviyede müşteri memnuniyeti sağlayacak şekilde geliştirilmesini, faaliyetlerimizin mevzuata, Ortaklığımızın iç



düzenlemelerine, anlaşmalara, belirlenmiş olan strateji, politika ve hedeflere uygunluğunu sistematik ve disiplinli bir yaklaşımla denetlemek; bu süreçlerin verimli ve etkin çalışması konularında danışmanlık ve güvence hizmeti vermek; görüş ve önerilerde bulunmak üzere Teftiş Kurulu Başkanlığı bulunmaktadır.

Teftiş Kurulu Başkanlığı bu itibarla; Kurum gelirlerinde ve varlıklarında kayba yol açabilecek hata, hile ve suiistimal tespit edilip tedbir alınması ve risk azaltma önlemleri hakkında üst yönetime raporlama yaparak önerilerde bulunur ve raporlardaki bulgu ve önerilerin yerine getirilip getirilmediğinin takibini yapar.



Faaliyetlerimizde etik ve sosyal sorumluluk anlayışını ilke edindik ve şeffaf ve adil bir yönetim kültürünü benimsedik.



İŞ AHLAKI

Türk Hava Yolları, Türk geleneklerini esas alarak, faaliyetlerinde sosyal ve etik sorumluluk anlayışını ilke edinmiş, şeffaf ve adil bir yönetim kültürü benimsemiştir. Ortaklığımız, paydaşlarıyla tüm hissedar ve paydaş menfaatlerinin göz önüne alınmasını ve farklı bakış açılarının anlaşılmasını sağlayan açık iletişim kanalları kurar. Bu yaklaşım Türk Hava Yollarının, faaliyetlerinde mali menfaatlerini gözetmenin ötesinde, iyi bir kurumsal dünya vatandaşı olarak hizmet vermesine yardımcı olmaktadır.

İŞ AHLAKI ANLAYIŞIMIZ

Yönetim Kurulumuzca, Kurumsal Yönetim İlkeleri çerçevesinde Etik Kurallar El Kitabı oluşturulmuş olup, Ortaklığımız internet sitesinde yayımlandı. Türk Hava Yolları Etik Kuralları, tüm yöneticilerin ve çalışanların uymakla yükümlü oldukları temel politikalar, esaslar ve kurallar bütünü olarak tanımlanabilir. Bu kurallar, Türk Hava Yolları yöneticilerinin ve çalışanlarının yüksek etik standartlara uygun davranışlar sergilemelerini, tutum ve davranışlarının etkilerinin bilincinde hareket etmelerini sağlamak amacıyla getirildi. Etik Kurallar, temel ilke ve değerlerimizin yanı sıra mevzuata uyum, rüşvet ve yolsuzluk, rekabete aykırı davranış gibi çeşitli hususları kapsamaktadır.

Çalışanlarımız, Ortaklığımız bünyesinde göreve başlarken Etik Kurallarımızı öğrenmekte, Ortaklığımızın Kurumsal Etik Kurallar El Kitabı ve Kurumsal Etik Prosedürleri hakkında bilgilendirilmektedir. Böylelikle çalışanlarımızın, çalışma hayatında kabul görmüş genel prensipler doğrultusunda söz ve davranışlarında yasalara, etik değerlere, toplumsal normlara ve çevreye saygılı hareket etmeleri sağlanmaktadır.

2019 YILI GELİŞMELERİ

Ortaklık personeli tarafından kurumsal iş ilkeleri, davranış kuralları, ayrımcılık, çıkar çatışmaları, ast-üst ilişkileri, çalışma arkadaşları ve yöneticileri ile yaşadığı sıkıntılar vb. birçok konuda telefon, e-posta

ve web üzerinden Etik Hat'a yapılan bildirimleri değerlendirmek üzere oluşturulmuş olan Etik Kurul'un ve Kurul'a bağlı alt komisyonun yapısını, görev, yetki, sorumluluklarını ve çalışma esaslarını tanımlamak adına düzenlenen Etik Kurul Prosedürü 2017 yılında yürürlüğe girdi. Şu ana kadar, yerli ve yabancı rekabet kurumlarının yürütmüş oldukları denetimler/incelemeler sonucunda, Türk Hava Yolları aleyhine, rekabet kuralı ihlali ile ilgili hiçbir bulgu tespit edilmedi ve Ortaklığımıza Rekabet Kanunu ile ilgili herhangi bir idari veya adli yaptırım uygulanmadı.

2019 yılı içerisinde Ortaklığımıza ait Etik Kurallar El Kitabı'nın revize edilme işlemlerine devam edilmekte olup, ilgili süreçler tamamlandığında Ortaklığımıza ait etik kurallar hakkında detaylı bilgilendirmeler içeren El Kitabımız tüm çalışma arkadaşlarımızın bilgisine sunulacaktır.

Ayrıca 2019 yılında, Ortaklığımızın marka imajı ve etik konularına hassasiyetini açıkça belirten, Ortaklık yönetici ve çalışanlarının nasıl bir vizyon ve misyon ile hareket ettiğine ilişkin yol haritasını içeren "Etik Kodlar" hazırlandı. Çalışma en kısa sürede Ortaklığımız personelinin hizmetine sunulacaktır.

MEVZUATA UYUM

Ortaklığımız, Mevzuata Uyum Politikamızda öngörülmüş olan havacılıkla ilgili tüm düzenlemelere ve ulusal mevzuata uyumu sağlamaya kararlıdır. Türk Hava Yolları olarak, mevzuata uyumun, kanunlara ve düzenlemelere bağlı olmanın ötesinde, tüm kararlarımızda ve fiillerimizde daima Etik Kurallarımızın ruhunu yansıtmayı da barındırdığına inanıyoruz.



ETİK DAVRANIŞ EĞİTİMLERİ

Büyüyen bir şirket olarak, bu büyüme sürecini Rekabet Kanunu hükümlerine uygun bir şekilde yürütmek Ortaklığımız için büyük önem arz ediyor. Bu bilinci yaratmak için yalnızca yöneticilerimize ve müdürlerimize değil tüm Ortaklık personeline yönelik eğitimler düzenlenmektedir. Bu eğitimlerde, katılımcıların rekabete aykırı hususlar konusunda bilinçlendirilmesi sağlanarak, onlara bu hususların nasıl tespit edilmesi ve ele alınması gerektiğine ilişkin çeşitli araçlar ve ipuçları verilmektedir. 2019 yılında da, mailing, afiş, dergi gibi Ortaklık içi iletişim kanalları üzerinden, etik kural ve değerlere ilişkin farkındalık çalışmaları belirli aralıklar ile yürütüldü.

Tüm Ortaklık çalışanlarına zorunlu olarak atanacak olan ve THY A.O. Etik Kuralları'nın neler olduğuna, etik kuralların neden önemli olduğuna, çalışana ve çalışma huzuruna nasıl ve ne şekilde fayda sağladığına, etik kurallara aykırı durumlara maruz kalınması yahut şahit olunması durumunda ne yapılması gerektiğine dair bilgiler içeren online Etik Kurallar ve Etik Kurul Eğitimi içeriğine ilişkin revize çalışması hem Türkçe hem de İngilizce olarak gerçekleştirilmiş olmakla birlikte, eğitimin dijital platformlarda hazır hale getirilmesi için seslendirme ve animasyon çalışmaları sürdürülmektedir.

Diğer taraftan, Ortaklık çalışanlarının ilgi alanları ve deneyimleriyle ilgili çalışma arkadaşlarıyla bir araya gelerek paylaşımlar yapmak, iletişime ve bilgi alışverişine katkı sağlamak amacıyla kurgulanan Ortaklık İçi Sosyal İK çerçevesinde, hem önleyici faaliyet hem de Ortaklık yönetici ve çalışanlarının farkındalığını artırmak amacı ile "mobbing" hususuna ilişkin sunum hazırlanmış ve

en kısa sürede Ortaklığımız personelinin istifadesine sunulması planlandı.

SUİSTİMAL RAPORLAMASI

Bir Etik Bildirim Hattı olan Etik Hat, Türk Hava Yolları çalışanlarının, ayrımcılık, rüşvet, menfaat çatışması ve rekabete aykırı uygulamalar gibi konularda kurumsal ilkelerimize aykırı olan her türlü davranışı isim vermeden bildirebilmelerini sağlamak amacıyla kurulmuş bir ihbar sistemidir. Yönetim sürecini tamamen bağımsız bir üçüncü şahıs şirketin üstlenmiş olduğu Etik Hat, Türk Hava Yolları çalışanlarının etik konular ile ilgili sorularına ve/veya bildirimlerine özel bir hattır. Ortaklığımız bünyesinde, bu başvuruları ele almakla görevli, dört kurul üyesi ve bir kurul başkanından oluşan Etik Kurulumuz bulunmaktadır. Etik Kurul; Ortaklıkta etik ilke ve değerlerin benimsenmesi; çalışma ortamında tüm çalışanların kurum kültürüne paralel bir etik yaklaşım sergilemesi; bu kazanımların uzun vadede Türk Hava Yolları çalışanlarının kimlik ve davranış biçimi haline gelmesi amacına hizmet eder ve yapılan işte, iş ortamındaki söylem ve davranışlarda fiiliyata geçmeden önce "etik" olup olmadığı konusunda çalışanları muhakeme yapmaya teşvik ederek, doğru ile yanlışın ayrımında kararsız kalınması durumunda ise çalışanlara rehberlik ederek etik ilkelere aykırı unsurlardan doğan ihtilafları çözüme kavuşturmayı hedefler. Etik Kurul, söz konusu personeli dinleyerek, ilgili departmanların görüşlerini aldıktan sonra, elde edilen sonuçlar doğrultusunda gerekli tedbirleri almaktadır.

2019 yılında, Etik Raporlama Hattı'na yapılan 278 başvuru değerlendirmeye alındı. Bu bildirimler ağırlıklı olarak "iş barışını bozucu hareket" ve "iş disiplinine aykırı hareket"

konuları ile ilgiliydi. Bu konuların tamamı Türk Hava Yolları A.O. Etik Kurulu tarafından incelendi, gerekli aksiyonların alınması için ilgili çalışanların ya da ilgili birimlerin bilgilendirilmesine ve iş disiplinine aykırı davranışların idari yaptırımlara bağlanmasına karar verildi.

RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE

Rüşvet ve yolsuzluk ile mücadele etmek, çalışma sistemimizin en temel unsurlarından biridir. Rüşvet ve yolsuzluk konularında, havacılık sektörünün kılavuz ilkelerine ve faaliyet gösterdiğimiz ülkelerde yürürlükte olan kanunlara uygun hareket ediyor ve yeniden gözden geçirilen Etik Kurallarımız ile kendimize daha yüksek standartlar belirleyerek çitayı daha da yükseltiyoruz.

İlgili konularda yaşanabilecek olası riskleri önlemek adına kurumsal yönetim organları ve iş ortakları ile çalışanlarımızı bilinçlendirme çalışmaları yürütüyoruz. Ortaklığımız bünyesinde bu konuların takibi ve kurallara uyumun sağlanması amacıyla iç kontrol tedbirleri getirildi. Yolsuzlukla mücadele ilkeleri çerçevesinde, yolsuzluğun ve disipline aykırı davranışların tespit edilerek önlenmesinin yanında yolsuzlukla mücadele sistemlerinin takibi ve geliştirilmesine yönelik yerleşik bir yaklaşımla, Ortaklığımız, üst yönetiminin, Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın, Güvenlik Başkanlığı'nın, Denetim Komitesi'nin, Etik Kurulu'nun, Disiplin Kurulu'nun, İnsan Kaynakları'nın ve her bir çalışmamızın rolü dahil olmak üzere tüm Ortaklık genelinde değerlendirmeler yapmaktadır.

Türk Hava Yolları aleyhine, 2019 yılında rüşvet ve yolsuzluk politikasının ihlaline ilişkin hiçbir bulgu tespit edilmedi ve bu konuda herhangi bir idari veya para cezası veya adli yaptırım uygulanmadı.



04

EKONOMİ

BAĞLANTILILIĞIN FAYDALARI **36**

EKONOMİK VE TOPLUMSAL

KALKINMAYA YÖNELİK KATKILARIMIZ **39**



**126 ÷lkede, 318 uçuş noktasına
sefer düzenliyor, küresel ölçekte bağlantılılığı
artırarak ekonomik ve sosyal kalkınmaya
katkı sunuyoruz.**





BAĞLANTILILIĞIN FAYDALARI

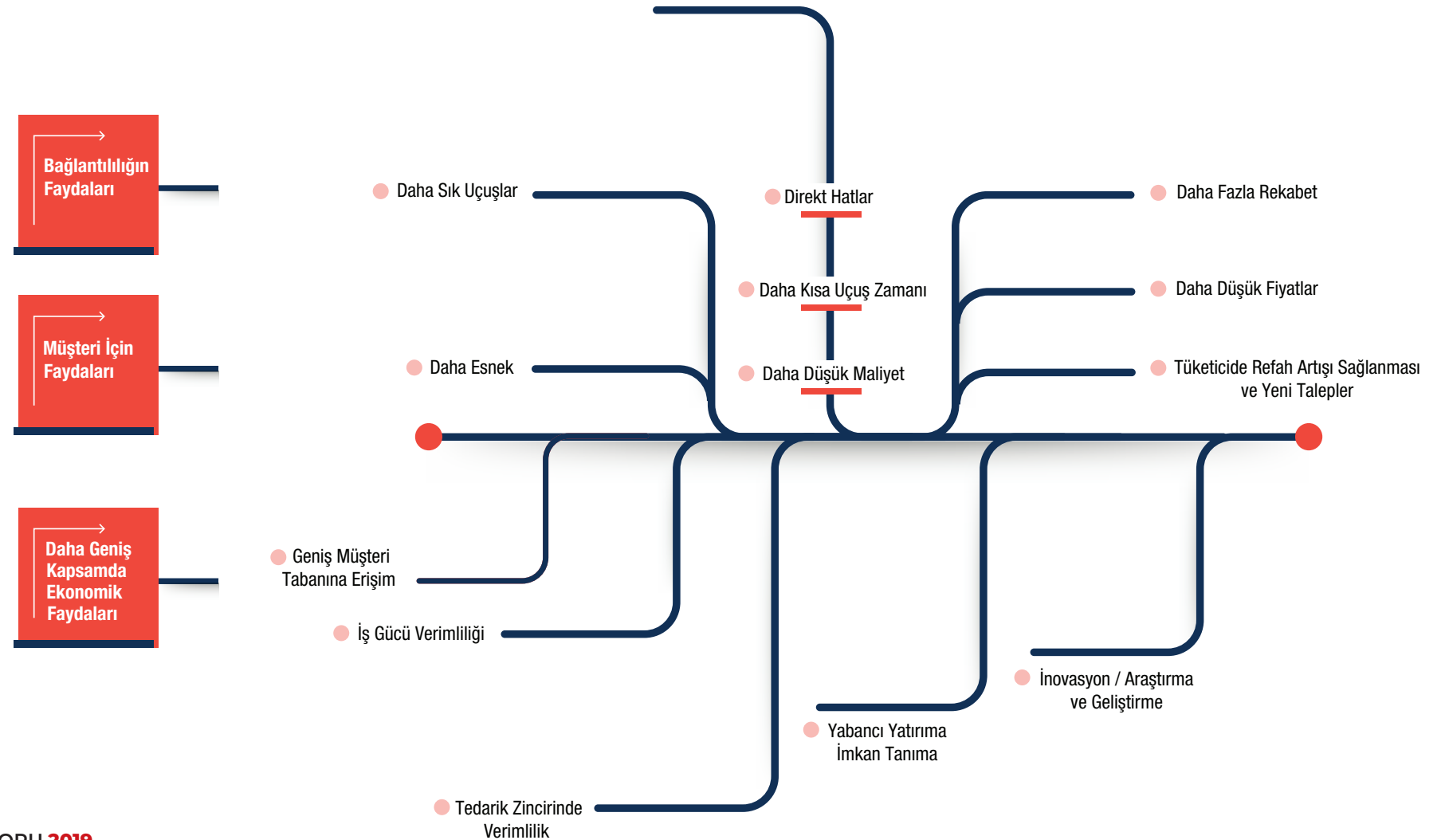
Bağlantılılık, bir havaalanı ya da ülkenin küresel hava taşımacılığı network ağına olan erişimi olarak tanımlanabilir.¹ Ağın yoğunluğunu ve yolcuları kalkış noktalarından varış noktalarına sorunsuz bir şekilde ulaştırabilme kapasitesini gösterir.² Bağlantılılığın artmasının geniş kapsamlı ekonomik etkileri yandaki grafikte anlatılmaktadır.³

1 - IATA Report, Aviation Economic Benefits, 2007

2 - Worldwide Air Transport Conference, ICAO 2013

3 - Economic Benefits of European Airspace Modernization, SEO 2016

DAHA GENİŞ KAPSAMLI BAĞLANTILILIK





Hava bağlantılılığı, Türkiye ekonomisi için çok sayıda fayda sağlar, örneğin⁴:

- ▶ İhracat ile bağlantılık arasındaki pozitif ilişki nedeniyle yabancı pazarların Türk ihracatına açılması.⁵
- ▶ Türkiye pazarının yabancı yatırımcılar için daha ulaşılabilir olmasından dolayı doğrudan dış yatırımların artması.⁶
- ▶ Ölçek ekonomisini destekleyerek, yani tedarikçilerin daha geniş bir alana hizmet vermesiyle maliyetlerin düşmesi ve böylece rekabet güçlerinin artması ve özellikle uzun mesafeli seferlerde ulaşım maliyetlerinin azalması;
- ▶ İşgücü arzının esnekliğinin artmasıyla birlikte, dağılım etkinliğinin de iyileştirilmesi ve işsizlik oranının azalması. Yapılan çalışmalar Avrupa'da hava bağlantılılığındaki %10'luk bir artışın kişi başına milli gelirden %0,5'lik artışa neden olduğunu göstermektedir.⁷
- ▶ Türk işletmelerinin, ekonominin güçlü olduğu alanlarda yatırım yaparak uzmanlaşmaya teşvik edilmesi;
- ▶ Temel malzemelerin hızlı ve güvenilir bir şekilde teslimine dayanan, tam zamanında teminli stok yönetimi gibi yeni iş uygulamalarının benimsenme sürecinin hızlanması. *(Aynı zamanda artan hava bağlantılılığı ülkeler arası teknoloji transferini artırmaktadır.)*
- ▶ Üretkenliğin, dolayısıyla da ekonominin uzun vadeli tedarik kapasitesinin artırılması.⁸

4 - IATA Report, Aviation Economic Benefits, 2007

5 - Belenkiy & Riker, 2012, PWC, 2014

6 - According to Bannò Redondi, 2014

7 - InterVISTAS, 2015

8 - Baruffaldi, 2015



İstanbul'un Yüksek Bağlantılılık Seviyesi



HAVACILIK SEKTÖRÜNÜN TEDARİK ZİNCİRİ

Havacılık sektörünün sektör dışı firmalardan yerli üretim mal ve hizmet alımları

YEREL HAVA YOLLARI

- İç Hat
- Dış Hat Yolcu
- Kargo Hizmetleri



YERDE KONULANDIRILMIŞ ALT YAPI

- Hava Limanlarındaki Tüm Yerinde Faaliyetler
- Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı
- Düzenleyici Otoriteler



GÜMRÜKSÜZ SAHA TEDARİK ZİNCİRİ



Kaynak: Türkiye'de Hava Taşımacılığının Ekonomiye Katkısı, Oxford Economics, 2011



EKONOMİK VE TOPLUMSAL KALKINMAYA YÖNELİK KATKILARIMIZ

Türkiye'nin istihdam yaratımına, kamu finansmanına, ihracatına, ticaretine ve turizmine önemli katkılarda bulunmanın yanı sıra dünyada sefer düzenlediğimiz noktalardaki yerel ekonomik ve toplumsal kalkınmaya da katkıda bulunuyoruz.

Türkiye'de pazar lideri konumunda olan Türk Hava Yolları, toplam yolcu sayısının yüzde 47'sini taşımaktadır. 2019 yılında uçuş ağımıza 12 yeni destinasyon ve iki yeni ülke ekleyerek; yeni katılan hatlarla birlikte toplam 126 ülkede, 318 şehir ve 321 uçuş noktasıyla, dünyada en fazla ülkeye sefer düzenleyen hava yolu şirketi olarak, genişleyen ağımızla ekonomide yeni fırsatlar yaratıyoruz. Türk ekonomisine, ticaretine ve turizmine önemli katkılarda bulunuyoruz. Ana aktarma merkezimiz olan İstanbul Havalimanı'nın yanı sıra Sabiha Gökçen ve Ankara gibi diğer merkezlerimizle de son derece cazip iş ortamları sunmakla kalmayıp, aynı zamanda gerek ülke genelinde gerekse dünyada sefer düzenlediğimiz

noktalardaki yerel ekonomik ve toplumsal kalkınmaya katkıda bulunuyoruz.

TÜRKİYE'NİN GSYİH'SİNE KATKI

Ülkemizde 2003 yılından itibaren yapılan yasal düzenlemeler sonrasında hızla büyüyen havacılık sektörü, artan altyapı ve filo yatırımları, bağlantı sayısı ve uçak biletleri fiyat düzenlemeleri sonucunda gelişmeye devam etmektedir. Havacılık sektörü, hava yolu şirketlerinin, havalimanlarının ve yer hizmeti kuruluşlarının sağladığı çıktılarla, 2019 yılında Türkiye'nin GSYİH'sine doğrudan 29,2 milyar USD katkı sağladı¹. Bu rakam, Türkiye'nin toplam GSYİH'sinin yüzde 4'üne tekabül etmektedir.

Türk Hava Yolları, 2019 yılında 13 milyar dolar üzerinde gelir elde ederek, 2006 yılından bu yana yıllık ortalama yüzde 13 büyüdü. Ortaklığımızın, 2006-2019 yılları arasında yaptığı yatırımların değeri 17 milyar doların üzerinde olup, 2019 yılında filomuza toplam 1,925 milyon dolar değerinde 24 adet yeni sipariş uçak katıldı.

KAMU FİNANSMANINA KATKI

Havacılık sektörü, doğrudan vergi ödemeleriyle veya çalışan yan hakları, havalimanı ücretleri vb. yollarla dolaylı olarak kamu finansmanına büyük katkı sağlar. Kamu Finansmanına önemli katkılarda bulunan Türk Hava Yolları'nın, 2019 yılında ürettiği diğer vergi ve harçlar 1 milyar 380 milyon dolardır.

İSTİHDAM YARATMAYA KATKI

Türkiye'de havacılık sektörü önemli istihdam kaynaklarından biri olarak kabul edilmekte olup, 2019 yılında ülkede yaklaşık 225 bin kişiye doğrudan iş imkanı sağlamıştır¹. Hava taşımacılığı hizmetlerinde görev alan ortalama bir çalışan, Türkiye'de sektör dışında çalışan ortalama bir çalışana kıyasla daha yüksek brüt katma değer üretir ve yüzde 175 daha üretkendir².

2018 yılında 35 bin 275* kişiye doğrudan iş imkanı sağlayan Türk Hava Yolları, 2019 yılında bu rakamı 38 bin 804* kişiye çıkardı ve bağlı şirketleriyle birlikte sunduğu 65 bini aşan doğrudan iş imkanıyla, 2019 yılında Türkiye'de havacılık sektörünün sağladığı doğrudan istihdam olanaklarının önemli bir bölümünü temsil etti.

1- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tahmini, 2019

2- Türkiye'de Hava Taşımacılığının Ekonomiye Katkısı, Oxford Economics, 2011

*- THY Teknik A.Ş. ve THY Aydın Çıldır Havalimanı İşletme A.Ş.'nin sayıları dahil edilmiştir.



TÜRKİYE'NİN İHRACATINA KATKI

Türk Hava Yolları, Türkiye'nin en büyük ihracatçısı olarak ülke ihracatına doğrudan katkıda bulunmasının yanında, aynı zamanda yeni ulaşım kanalları açmak suretiyle ülkenin bağlantılılığını artırarak dolaylı katkı da sağlamaktadır. 2019 yılında bilet satışlarımızın %77'lik kısmının Türkiye dışında gerçekleşmiş olması, ülkemiz için çok önemli bir hizmet ihracatını ifade etmektedir.

Türkiye İhracatçılar Meclisi tarafından bu yıl üçüncüsü yapılan "Türkiye'nin 500 Büyük Hizmet İhracatçısı" araştırmasında iki yıldır olduğu gibi, bu yılda ilk sırada yer alan Türk Hava Yolları, ülkemize en fazla döviz kazandıran şirket oldu.



TURİZME KATKI

2019 yılında dünya genelinde turizm dahil çeşitli nedenlerle yaklaşık 4,5 milyar yolcu ulaşım için hava taşımacılığını tercih etti. Türkiye'nin ekonomisine önemli katkı sağlayan Türk Hava Yolları, günden güne artan uçuş noktalarıyla turizm sektöründe önemli bir etkiye sahiptir. 2017 yılında canlanan turizm sektörü 2019 yılında da canlılığını koruyarak, hizmet sektörünü olumlu yönde etkiledi.

2019 yılında Türkiye'yi ziyaret eden turist sayısı 2018 yılına göre yaklaşık %14'lik artışla 45,1 milyon olarak gerçekleşti. Söz konusu 45,1 milyon turistten yüzde 77'si diğer ulaşım araçları yerine hava taşımacılığını tercih etti.



UÇUŞ NOKTALARIMIZDAKİ YEREL KALKINMAYA KATKI

Türk Hava Yolları, 2019 yılı itibariyle, Birleşmiş Milletlerin en az gelişmiş ülkeler kategorisinde yer alan 47 ülkeden 26'sına sefer düzenlemektedir. 2019 yılı itibariyle, en az gelişmiş ülkeler sıralamasındaki söz konusu 26 ülkede taşınan yolcunun yaklaşık 1,5 milyonu Türk Hava Yolları ile seyahat etti. Ortaklığımız, küresel ölçekte bağlantılılık sağlayarak söz konusu ülkelerin dünya ile ekonomik ve sosyal ilişkilerini geliştirmelerine olanak sağlamaktadır.



EKONOMİ ALANINDAKİ İZLERİMİZ

BORÇLANMA



3.161 milyon \$
Krediler

GELİR



%83,9
Yolcu



%12,8
Kargo



%3,3
Bakım ve Diğer

BİLET ÜZERİNDEKİ VERGİ VE HARÇLAR



1.380 milyon \$
(Ciroya dahil edilmeyen)

→ HAVALİMANLARI
→ DEVLETLER

YATIRIMLAR



2.402 milyon \$
Filo



939 milyon \$
Diğer



974 milyon \$
Finansal Kira Geri
Ödemeleri



TOPLAM
13.229 Milyon \$

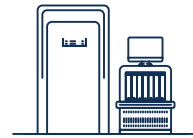
HARCAMALAR



3.873 milyon \$
Tedarikçiler (Yakıt)



48 milyon \$
Sponsorluklar



622 milyon \$
Havalimanı Ücretleri



553 milyon \$
Hava Trafik Kontrol



5.429 milyon \$
Diğer Tedarikçiler



52 milyon \$
Devlet



2.067 milyon \$
Çalışanlar



TOPLAM
12.644 Milyon \$



05

ÇEVRE

ÇEVRE YÖNETİMİ **46**

KAYNAK VERİMLİLİĞİ **53**

ATIK YÖNETİMİ **55**

GÜRÜLTÜ YÖNETİMİ **57**

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE **58**

YAKIT VERİMLİLİĞİ VE SERA GAZI
EMİSYONLARININ AZALTILMASI **62**





%20

Uçuşlarımız
12 Sene Öncesine
Göre Daha
Verimli



55.492

Ton Yakıt Tasarrufu
2019



174.800

Ton CO₂ önlendi
2019



Toplam

554.010

Ton Yakıt Tasarrufu
2008-2019



Toplam

1.744.969

Ton CO₂ önlendi
2008-2019



8,3

Filo Yaşı
2019



**2018-
2023**

Yıllarında
Yakıt Tüketimi
%15 Düşük Olan
Yeni Nesil Uçaklar
92 Airbus
75 Boeing



**Biyo-
yakıtlarla**

İlgili Araştırma
ve Geliştirme
Yatırımları



%7

Doğalgaz
tüketiminde azalma
(sm³)
2019



15.229.348

Adet poşet
kullanımdan
kaldırıldı
2019



2019 ÇEVRE UYGULAMALARI VE HEDEFLER	Hedefe Uyum	2020 Hedefi
Çevre Yönetimi		
Çevre mevzuatına uyumluluğun sürekliliği sağlanmış olup; çevre konularıyla ilgili bir uygunsuzluk tespit edilmedi	%100	Çevre mevzuatına uyumluluğun sürekliliği
Çevresel acil durum, çevre kazası ya da çevresel olay yaşanmadı	%100	Çevresel kaza, çevresel acil durum ya da olay yaşanmaması
TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardının devamlılığı sağlandı	%100	Sertifikanın devamlılığının sağlanması
Çevre Yönetim Sisteminin (ÇYS) sürekli iyileştirilmesi amacıyla TS EN ISO 14001 ve 14064-1 kapsamında 40 adet iç denetim gerçekleştirildi ve tespit edilen bulgulara yönelik alınması gereken aksiyonlar ilgili birimlere atandı	%100	Bir önceki denetimlere ait bulguların izlenmesi ve ÇYS performansını iyileştirmek amacıyla yeni iç denetimlerin planlanması
Uyumluluğu Gözden Geçirme Kurulu toplantılarında ele alınması gereken asgari çevresel konular tümü ile ele alındı	%100	Çevre konularının Yönetimi Değerlendirme Toplantılarına taşınarak, üst yönetim tarafından değerlendirilmesi
Ortaklığımız, Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi listesinde yer aldı	%100	Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi listesindeki yerimizi korumak
Kaynakların Verimli Kullanımı		
Genel Müdürlük, Yenibosna ve Teknoloji yerleşkelerinde elektrik tüketiminde 2018 yılına göre %0,93 oranında azalma oldu ve toplamda 7.771.326,53 kWh elektrik tüketimi gerçekleşti	%100	2019 yılında Tesisler Müdürlüğü'nün işlettiği binalar ¹ için tüketilen kişi başı elektrik sarfiyatının 3.106 kwh/kişi'den en az %2 tasarruf ile 3.043 kwh/kişi'nin altına düşürülmesi
Genel Müdürlük, Yenibosna ve Teknoloji yerleşkelerinde doğalgaz tüketiminde 2018 yılına göre % 4,29 oranında azaltım sağlandı ve toplamda 351.038 sm ³ doğalgaz tüketimi gerçekleşti	%100	2019 yılında Tesisler Müdürlüğü'nün işlettiği binalar ¹ için tüketilen m ² başı doğalgaz sarfiyatının 11,37 m ³ /m ² 'den en az %2 tasarruf ile 11,14 m ³ /m ² 'nin altına düşürülmesi
Genel Müdürlük, Yenibosna ve Teknoloji yerleşkelerinde su sarfiyatı 64.903 m ³ olarak gerçekleşti	%100	2019 yılında Tesisler Müdürlüğü'nün işlettiği binalar ¹ için tüketilen kişi başı su sarfiyatının 16,91 m ³ /kişi'den en az %2 tasarruf ile 16,57 m ³ /kişi'nin altına düşürülmesi
Elektrik sarfiyatının azaltılması amacıyla klima santrallerimizin verimini artıracak revizyonlar gerçekleştirildi. Serpantinler, daha verimli çalışan alternatifleriyle değiştirildi ve aydınlatmada LED ampüllerin kullanımına geçildi	Yeni hedef	-
Doğal kaynak tüketimi tasarruf kapsamında, Genel Müdürlük binası havalandırması kat bazlı olacak şekilde revize edildi	Yeni hedef	-
Genel Müdürlük binasına kazan sistemine baca gazı ısı geri kazanım sistemi kuruldu	Yeni hedef	-
Atık Yönetimi		
Atıkların ayrılması, geçici olarak depolanması, geri kazanılması ve bertaraf edilmesi için mevzuata uygun şekilde lisanslı firmalara verilmesi, kayıtlarının tutulması ve izlenmesi işlemleri yürütüldü	%100	Mevzuata uygun şekilde atık yönetimine devam edilmesi
174 ton ambalaj atığı geri dönüşüme gönderildi	2018 yılında dönüşüme gönderilen 258 ton olan ambalaj atığı, 2019 yılında 174 tona düşürüldü	

¹ Genel Md, Gisad, Teknoloji, Kargo, EBI Binası, B Kapısı Eğitim Başkanlığı, Simülator (Sedat Şekerçi Kampüsü), Uçuş Eğitim, Data Center, Levazım Depo



ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

EKONOMİ

ÇEVRE

SOSYAL

EKLER



2019 ÇEVRE UYGULAMALARI VE HEDEFLER

Hedefe Uyum

2020 Hedefi

1.249 ton tehlikesiz atık geri dönüşüme gönderildi. 153 ton tehlikeli atık ilgili toplama lisansına sahip şirketlere gönderildi

Taşınma dolayısıyla hedef gerçekleştirilemedi

Hedef tanımı artan personel sayısı ve açılan yeni lokasyonlardan dolayı kg/kişi olarak değişti. Bir önceki yıla göre %10 azaltım sağlayarak, kişi başı tehlikeli atık miktarını 4.5 kg/kişiye düşürmek

İstanbul havalimanı varışlı 26 iç hat ve 69 dış hat, Sabiha Gökçen havalimanı varışlı 19 iç hat ve 10 dış hat uçuşumuzda kabin içi atık ayrıştırma yapıldı

%100

Kulaklık ve battaniyelerimizi paketlerken kullandığımız plastik poşetler yerine TS EN 13432 "Ambalajlama-biyolojik parçalanma ve kompostlama ile geri kazanılabilir ambalaj özellikleri" standardına tam uyumlu ve doğaya karıştırdığında yok olan biyoplastik poşet kullanımına geçildi

%100

Uçak içinde çocuk yolcularımız için plastik oyuncaklar yerine "Orman Yönetim Konseyi (FSC)" sertifikalı orman ürünlerinden yapılan ahşap oyuncakların sunumuna devam edildi

%100

Tüm seyahat ve oyuncak setleri dış ambalaj poşeti olmadan servis edilmeye başlandı. 2019 yılında 15.229.348 adet plastik poşet kullanımdan kaldırıldı

%100

İklim Değişikliğiyle Mücadele

Sera gazı envanter formunun 58 istasyon tarafından doldurulması sağlanarak, sera gazı emisyon kaynakları izlendi

%100

Sera gazı emisyon kaynaklarının izlenmesine devam edilmesi

Doğrudan ve dolaylı sera gazı emisyonları TS EN ISO 14064-1 standardına göre hesaplandı ve sera gazı raporu oluşturuldu

%100

Proje kapsamındaki mevcut tesisler için sera gazı emisyon hesaplamalarının sürekliliğinin sağlanması

TS EN ISO 14064-3'e göre bağımsız denetim kuruluşu tarafından sera gazı beyanının doğrulanması yapıldı

%100

2020 yılı emisyonlarının doğrulanması

Karbon emisyonunun azaltılması hedefine uygun olarak Sürdürülebilir Biyo-Jetyakıtı çalışmalarına ortak olundu

%100

Çalışmaların sürdürülmesi

Başarıyla yürütülen yakıt tasarrufu projeleri sonucunda 2018 yılına göre %0,55 ve 2008 yılına göre %20 yakıt verimliliği elde ettik ve yakıt verimliliği (Kg/ATK) 18,06 oldu

%100

2025'e kadar ATK'nın %5 oranında azaltılması

55.492 ton yakıt tasarrufu sağlandı

%100

47.000 ton yakıt tasarrufu sağlanması

174.800 ton CO₂ emisyonu engellendi

%100

148.050 ton CO₂ ton engellenmesi

"Çevresel Farkındalık Eğitimi" 1.706 uçuş personeli, 1.216 kargo personeli, 1.527 yer personeli tarafından, "Sera Gazı Farkındalık Eğitimi" ise 3.965 personel tarafından tamamlandı.

%100

İşe yeni başlayan personele ilgili eğitimlerin atanmasının sağlanması

CORSIA tasarısı kapsamında emisyon izleme planı SHGM'ye iletildi

%100

İlgili uçuşlarımızdan kaynaklı emisyonların izlenmesi



ÇEVRE YÖNETİMİ



Türk Hava Yolları, Çevre Yönetim Sistemi Sertifikası¹ (TS EN ISO 14001:2015) sahibidir.

Türk Hava Yolları olarak, çevre politikamızda belirttiğimiz "büyürken insanı ve çevreyi düşünmek" taahhütümüz doğrultusunda, uçuş ağıımızı genişletirken ve filomuzu büyütürken öncelikli olarak olası çevresel etkilerimizi en aza indirmeyi ve gelecek nesillere yaşanılabilir bir dünya bırakmayı amaç edindik. Bu amaç doğrultusunda yürüttüğümüz çevre boyutu ve çevresel etki değerlendirme çalışmalarıyla, Ortaklığın tüm faaliyet, ürün ve hizmetlerinden kaynaklanabilecek çevre boyutlarını ve çevresel etkilerini belirliyor; bu çevresel etkilerin ortadan kaldırılması veya en aza indirilmesine yönelik düzeltici faaliyetleri gerçekleştiriyor ve iyileştirmeye yönelik metotları uyguluyoruz.

<https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/cevre-boyutlari.pdf>

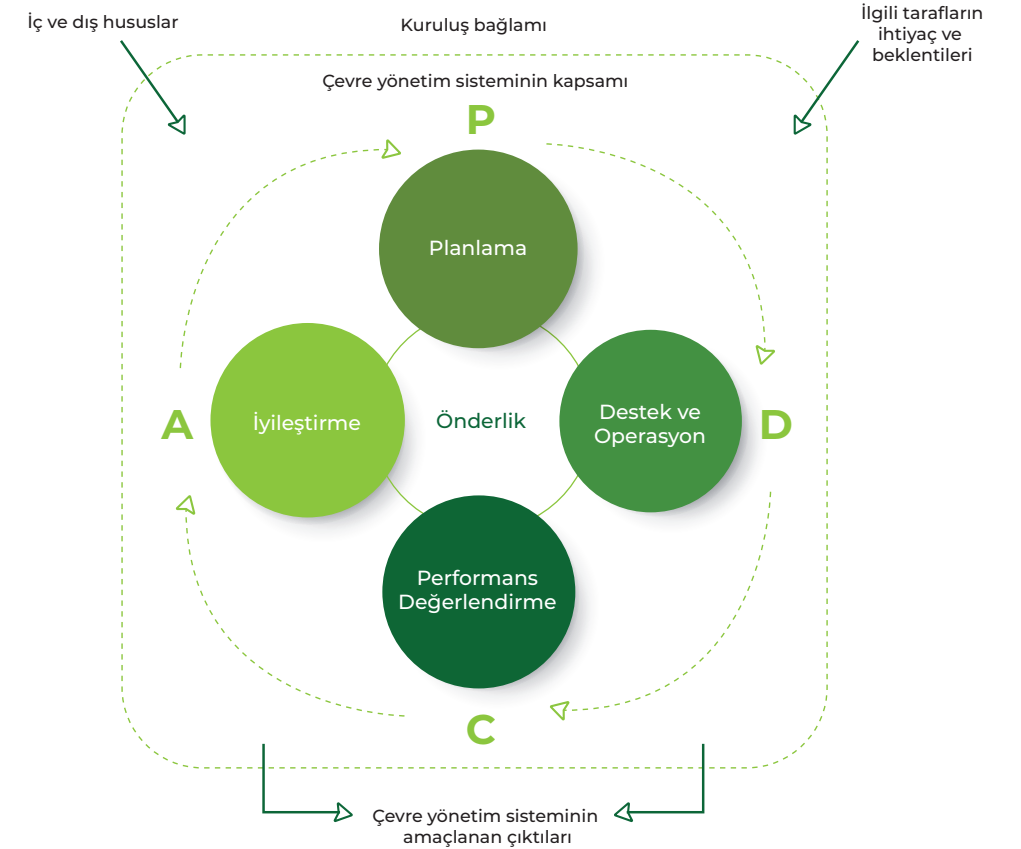
Faaliyetlerimizi tüm ilgili yasal mevzuat ve gönüllü taahhütlerimizin gerekliliklere uyumlu bir şekilde yürütüyoruz. Yasal gerekliliklere uyumun ötesine geçmek ve Ortaklığın çevre yönetim sistemini her yıl bir adım daha yukarı taşımak için global trendleri, başarılı sektörel uygulamalarını takip ediyor, katma

değer katmaya yönelik yeni uygulamaları planlıyor ve projelendiriyoruz. Düzenli aralıklarla gözden geçirdiğimiz Çevre Politikamız, internet sitesi üzerinden tüm ilgili taraflar ile paylaşılıyor. <https://www.turkishairlines.com/tr-int/basin-odasi/hakkimizda/politikalarimiz/index.html>

Faaliyet, ürün ve hizmetlerimiz 2019 yılında da TS EN ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi Standardı gerekliliklerine uyumlu bir şekilde yürütülmeye devam edildi ve gerçekleştirilen denetimler neticesinde Çevre Yönetim Sistemi Sertifikası geçerliliğini sürdürdü.

"Sürekli iyileştirme" ilkesini benimseyen Ortaklığımız, çevre yönetim sisteminin havacılık sektörüne özgü gereklilikler ile güçlendirilmesi amacıyla 2020 yılında The International Air Transport Association (IATA)'nın havayolu şirketleri özelinde uyguladığı IATA Çevre Değerlendirme (Environmental Assessment, IEnvA) Yönetim Sistemi Programına dahil olmayı hedeflemektedir.

PUKO MODELİNİN ISO 14001:2015 STANDARTI ENTEGRASYONU



¹ - ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Sertifika Kapsamı: İç hatlarda tarifeli, tarifersiz yolcu ve kargo ticari hava taşımacılığı hizmetleri, dış hatlar uçuş esnasında verilen hizmetler ve eğitim hizmetleri tasarımı ve sunumu.



ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

EKONOMİ

ÇEVRE

SOSYAL

EKLER



Türk Hava Yolları olarak, dünyadaki en önemli çevre sorunlarının başında gelen iklim değişikliği sorunu ile mücadele etmede kararlıyız. Bu kapsamda, iklim değişikliğine etkisi olabilecek etkenleri ortadan kaldırmak ve azaltmak için Ortaklık bünyesinde çok yönlü çalışmalar yürütüyoruz. Yakıt verimliliği ile ilgili girişimlerin desteklenmesi, doğal kaynak tüketimini ve sera gazı emisyonunu azaltıcı tedbirler alınması bu amaçla yürüttüğümüz çalışmalarımızdan bazılarıdır. Bunlara ek olarak, uluslararası havacılık otoritelerinin iklim değişikliğine karşı aldığı önlemler de Ortaklığımızca destekleniyor ve gereklilikleri yerine getiriliyor.

Türk Hava Yolları'nda çevre ile ilgili tüm hususlar, Genel Müdür'e doğrudan bağlı olan Kalite Güvence Başkanlığı tarafından yönetiliyor ve Kalite Güvence Başkanı tarafından üst düzey yönetimin katılımı ile düzenli olarak gerçekleştirilen Yönetimi Değerlendirme Toplantıları'na taşınarak ele alınıyor.

Ortaklığımız çalışanları sahip oldukları yetkinlik ve tecrübeleri göz önünde bulundurularak ulusal ve uluslararası havacılık otoriteleri tarafından üyesi olduğumuz birliklerin Sürdürülebilirlik Komitelerinde sürdürülebilirlik çalışmalarının uygulanması, sürekliliğin sağlanması ve iyileştirilmesinde görev almak üzere seçilmiş olup, bu gruplarda aktif olarak görev alıyorlar.

Havacılık sektöründe sürdürülebilirliğe yön veren öncü şirketlerden biri olarak 2020 yılında da sürdürülebilirlik çalışmalarımızı sistematik olarak yürütmeye devam edeceğiz.



Çalışanlarımızın aktif olarak rol aldığı bu Komiteler şunlardır:





ÇEVRE POLİTİKAMIZ

Türk Hava Yolları Üst Yönetimi, toplam kalite anlayışıyla, ulusal ve uluslararası yasa ve kurallar ile ticari etiği dikkate alarak, Ortaklığın görevleri ve ortak değerleri doğrultusunda, geleceği ile ilgili çalışanlarını, müşterilerini, tedarikçilerini, iştiraklerini, tüm iş ortaklarını ve hissedarlarını aynı gayede buluşturmak amacıyla; iç hatlarda tarifeli, tarifersiz yolcu ve kargo ticari hava taşımacılığı hizmetleri, dış hatlar uçuş esnasında verilen hizmetler ve eğitim hizmetleri tasarım ve sunumunu kapsayacak şekilde Çevre Politikasını beyan eder.



KURALLARA UYMAK

Çevre alanında uymakla yükümlü olduğu ulusal yasal şartlar, ulusal / uluslararası diğer şartlar ile havacılık sektörüne ait kurallara uygun hareket eder. Desteklediği çevre projeleri ile yasalara uyumun ötesine geçmeyi amaçlar.

ÇEVRE BOYUTLARINI YÖNETMEK

Tüm faaliyet, ürün ve hizmetleri sonucu ortaya çıkan çevre boyutlarını belirler ve çevresel etkileri tespit ederek bu etkileri azaltmak için aksiyon planları geliştirir. Önemli çevre boyutlarını kontrol altında tutmak için iyileştirme odaklı yönetim sistemi ve metotlar uygular.



OLUMSUZ ÇEVRESEL ETKİLERİ EN AZA İNDİRMEK

Tüm faaliyet, ürün ve hizmetlerini gerçekleştirirken önceliği çevreyi korumaktır. İklim değişikliğine etkisi olabilecek etkenleri azaltmak ve ortadan kaldırmak için yakıt verimliliği ile ilgili girişimleri destekler ve sera gazı emisyonunu azaltıcı tedbirler alır. Gürültü kirliliği ve atık oluşumunu engelleyici tedbirleri alır. Atık yönetimi kapsamında geri dönüştürülebilir malzeme kullanımına öncelik ve geri kazanıma destek vererek atıkların en aza indirilmesini sağlar.



BÜYÜRKEN İNSANI VE ÇEVREYİ DÜŞÜNMEK

Faaliyet alanı ile ilgili yeni yatırımları planlarken, filosunu büyütürken ve teknolojik altyapı seviyesini yükseltirken yaşam döngüsü yaklaşımını dikkate alır.

GELECEK NESİLLERE YAŞANABİLİR BİR DÜNYA BIRAKMAK

Paydaşlarıyla birlikte ortak güvencesi olan gelecek nesilleri düşünerek, sürdürülebilirlik ilkesiyle doğal kaynakları etkin ve verimli kullanır; biyolojik çeşitliliğe önem verir.



PAYDAŞLARIYLA BİRLİKTE GELİŞMEK

Çalışanlarının çevre konusundaki farkındalığını ve bilincini artırmak için çalışmalar yapar ve katılımlarını teşvik eder. Tüm paydaşlarıyla iletişim kurarak çevre ile ilgili iyi uygulamaları paylaşır ve yaygınlaştırır. Yaşam döngüsü boyunca sürdürülebilir ürün ve hizmetleri destekler.

SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK

Çevre hedeflerine göre düzenli olarak çevre performansını ölçer, gelişimini izler, gözden geçirir ve sürekli iyileştirir. Çevre performansının iyileştirilmesi için organizasyonun her kademesinin ve paydaşlarının katılımını sağlar. Çevre performansı ile ilgili bilgileri paydaşlarına iletir. Çevre Politikasını periyodik olarak gözden geçirir, günceller ve ilgili taraflarla paylaşır.



AKSİYONLARIMIZ



Çevre Yönetim Sistemi performansını artırmak ve sürekli iyileştirmek amacıyla gönüllü sertifikasyon çalışmaları yürütüyor ve bunlara yenilerini eklemeyi planlıyoruz.



Kargo faaliyetleri, ofis faaliyetleri ve uçak içi faaliyetlerimizde etkin atık yönetimi projeleri uyguluyoruz.



Su, elektrik, doğal gaz gibi kaynakların etkin ve verimli kullanılmasını ve kağıt tüketiminin azaltılmasını teşvik eden projeler yürütüyoruz.



Yakıt tasarruf uygulamaları ile doğal kaynakların verimli kullanılması ve sera gazı emisyonlarının azaltımını sağlıyoruz.



Çalışanlarımızın çevresel farkındalığını artırmak amacıyla eğitimler, seminerler ve çalıştaylar düzenliyoruz.



Oluşabilecek çevresel acil durumları belirleyerek bu acil durumlar için önlemler alıyor ve tatbikatlarımızı gerçekleştirerek her zaman hazır olmayı amaçlıyoruz.



Yasalara, ulusal ve uluslararası gerekliliklere tam uyumu güvence altına alabilmek amacıyla periyodik olarak yönetim değerlendirmesi yapıyor ve sahada çevre gözetimleri gerçekleştiriyoruz.



Çevresel risk ve fırsatlarımızı belirliyor; belirlenen risk ve fırsatlara yönelik aksiyonlar alıyoruz.



2019 GELİŞMELERİ

TS EN ISO 14001:2015 ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ

Ortaklığımızda, 2013 yılından bu yana uygulanmakta olan Çevre Yönetim Sistemi, TS EN ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi Standardı gerekliliklerine %100 uyumlu bir şekilde yürütülmeye devam ediyor.

CORSIA

Türk Hava Yolları olarak havacılık endüstrisinden kaynaklanan olumsuz çevresel etkilerin azaltılmasını amaç edindik ve bu amacı yönetimin tüm kadrosuyla benimsedik. Bu doğrultuda, ülkemizin de gönüllü olarak uymayı taahhüt ettiği Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO) tarafından uygulamaya alınan Uluslararası Havacılığa Yönelik Karbon Denkleştirme ve Azaltma Tasarısı (Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation, CORSIA) kapsamındaki gerekliliklerimizi belirleyerek çalışmalarımızı başlattık. İlk olarak Emisyon İzleme Planı oluşturarak Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'ne (SHGM) ilettik. Böylece 2019 yılındaki uluslararası uçuşlardan kaynaklanan CO₂ emisyonlarımız izlenmeye başlandı. Tasarı gerekliliklerine uygun olarak ilerleyen dönemlerde çalışmalarımızı yürütmeye devam edeceğiz.

SERA GAZI EMİSYONLARININ YÖNETİMİ

Ortaklığımızca faaliyetlerimiz kaynaklı sera gazı emisyonları ISO 14064-1 (Sera Gazı Emisyonlarının ve Uzaklaştırılmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanması) Standardına göre hesaplandı ve sera gazı beyanı hazırlandı. Emisyonlarla ilgili detaylı bilgi için bakınız [Emisyon Verileri](#). Bağımsız denetim kuruluşu tarafından TS EN ISO 14064-3 (Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama) Standardına göre 2018 yılı sera gazı beyanımızın doğrulaması gerçekleştirildi. [Bknz: Sera Gazı Beyanı Doğrulama Açıklaması](#). Sera gazı azaltımı çalışmalarımızla ilgili detaylı bilgiler raporun [İklim Değişikliğiyle Mücadele](#) bölümünde yer alıyor.

FAALİYETLERİMİZ KAYNAKLI ÇEVRE BOYUTLARININ VE ETKİLERİN BELİRLENMESİ

Türk Hava Yolları olarak, faaliyetlerimizden kaynaklanan tüm çevre boyutu ve çevresel etkileri tespit etmek, bu çevresel etkileri öncelikli olarak tamamen ortadan kaldırmak, tamamen ortadan kaldırılamıyor ise minimize etmek amacıyla çalışmalar yürütüyoruz. Ortaklığımızın ülkemiz sınırları içerisinde yer alan çalışma alanlarında tespit edilen tüm çevre boyutlarına "Önemli Çevre Boyutları Raporu"nda yer verilmektedir. <https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/cevre-boyutlari.pdf>

2019 yılında faaliyet, ürün ve hizmetlerimizden kaynaklanan herhangi bir çevre kazası/çevresel acil durum yaşanmadı, çevre mevzuatı ile ilgili herhangi bir uyumsuzluk tespit edilmedi ve Ortaklığımız çevre konularında herhangi bir cezai işleme tabii olmadı.

EĞİTİMLER

Ortaklığımızda çevresel farkındalığı arttırmaya yönelik, çalışanlarımızın faaliyet gösterdikleri iş sahaları ve kapsamı da düşünülerek 4 modül şeklinde hazırlanmış olan uzaktan eğitimlerimiz 2019 yılında da düzenlenmeye devam edildi. 2019 yılında:

► Uçuş faaliyetimizi gerçekleştiren uçucu ekiplerimize yönelik olarak uçuş operasyonundan kaynaklanan çevre boyutları ve çevresel etkiler konusunda farkındalıklarının artırılması için hazırlanan "**Uçuş Personeli Çevresel Farkındalık Eğitimi**" 1.706 kişi tarafından tamamlandı.

► Diğer tüm faaliyetlerimizden kaynaklanan çevre boyutları ve çevresel etkiler konusunda farkındalığın artırılması için "**Yer Personeli için Çevre Bilinçlendirme Eğitimi**" 1.527 kişi tarafından tamamlandı.

► Kargo faaliyetlerimizi gerçekleştiren Kargo Başkanlığı çalışanlarına, çalışma alanlarından



kaynaklanan çevresel etkiler konusunda farkındalıklarının artırılması için hazırlanan **“Kargo Personeli Çevresel Farkındalık Eğitimi”** 1.216 kişi tarafından tamamlandı.

- **“Sera Gazı Farkındalık”** konulu uzaktan eğitim ise 3.965 kişi tarafından tamamlandı.
- Online eğitimlere ilave olarak Sıfır Atık Projesi ve atık yönetimi kapsamında seminerler gerçekleştirildi ve bülten ve duyurular yayımlandı.
- Ayrıca İstasyon Yönetim Sistemleri Çalıştayı Projesi kapsamında Ortaklığımızın faaliyet gösterdiği 8 istasyonda TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı ve ilgili uygulamalarımız hakkında çalıştaylar düzenlendi.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DEĞERLENDİRMELERİ

Borsa İstanbul'da işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik performansları üst seviyede olan şirketlerin yer aldığı ve sürdürülebilirlik konusundaki bilgi ve uygulamaların artmasının amaçladığı BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne¹ Ortaklığımız 2019 yılında da girmeye hak kazandı. Sürdürülebilirlik politikalarına verdiğimiz önem doğrultusunda önümüzdeki dönemlerde de Endeks'te yer almayı hedefliyoruz.

¹ <https://www.borsaistanbul.com/tr/duyuru/1099/bist-surdurulebilirlik-endeksi-kasim-2018-ekim-2019-donemi-sirketleri-belli-oldu>



Türk Hava Yolları olarak yönetim sistemlerinin temel prensiplerinden biri olan sürekli iyileştirme doğrultusunda global trendleri takip ediyor ve mevcut uygulamalarımıza yenilerini ekleyerek gelişim sürecimizi devam ettiriyoruz. 2013 yılından bu yana uyguladığımız ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi gerekliliklerine bu yıl bir yenisini daha eklemeye karar verdik. Havacılık endüstrisinin diğer endüstrilere kıyasla pek çok spesifik uygulaması mevcut.

Biz de, bu spesifik noktaları ele alabileceğimiz, havacılık endüstrisi özelinde gelişmemize fırsat

IATA'nın Çevre Yönetim Sistemi olan IATA Environmental Assessment (IEnvA) Programına dahil olmayı hedefliyoruz.

tanıyacak olan IATA'nın Çevre Yönetim Sistemi olan IATA Environmental Assessment (IEnvA) Programına dahil olmayı hedefliyoruz. Bu sayede hem havacılık sektöründeki gelişmeleri yakından takip edecek hem de iyi uygulamalardan haberdar olacak, geliştirmeye açık yönlerimizi belirlemiş olacağız.

Sahip olduğumuz çevresel hassasiyetimizle hem ulusal hem uluslararası düzeyde projelere dahil olarak sorumluluklarımızı yerine getiriyoruz. CORSIA başta olmak üzere EU-ETS ve TS EN ISO 14064-1 (*Sera Gazı Emisyonlarının ve Uzaklaştırılmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanması*) Standardı gerekliliklerini yerine getiriyoruz. Gelişen ve değişen dünyada her geçen gün içinde var olduğumuz çevreye daha fazla olumlu katkıda bulunabilmek için çalışmalarımız devam etmektedir.

BİLAL TEK
Kalite Güvence Başkanı



ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

EKONOMİ

ÇEVRE

SOSYAL

EKLER



2019 YILI ÇEVRE YÖNETİMİ HEDEFLERİ VE HEDEFLERE UYUM

2019 yılında Genel Müdürlük, Halkalı Teknoloji ve Yenibosna binalarında Cumhurbaşkanlığı Sıfır Atık Projesi kapsamında Altın sertifika almaya yönelik gerekli altyapı ve şartları %100 oranında sağlamak.

Hedef Gerçekleşme Bilgisi: 2019 yılı Ortaklık hedefi belirlenirken yürürlükte olan Sıfır Atık Yönetmeliği taslağı referans alınarak belirlenmiştir. Ancak şu an yürürlükteki Sıfır Atık Yönetmeliği'ne göre kuruluşların ilk olarak Temel Sertifika başvurusunda bulunmaları gerekmektedir. Temel sertifikanın alınmasının akabinde Altın veya Platin Sertifika başvurusu gerçekleştirilebilecektir. Bu nedenle 2020 yılı hedefi de bu doğrultuda güncellenerek Temel Sertifika başvurusu yapılarak Altın veya Platin sertifika almak için gerekli şartların sağlanması olarak belirlenmiştir.

2018 yılında 100.795 kg olan tehlikeli atık miktarını 2019 yılında %10 azalışla 90.715 kg'a düşürmek.

Hedef Gerçekleşme Bilgisi: 2019 yılında toplam 153 ton tehlikeli atık oluştuğu için hedefe uyum sağlanamamıştır. Hedefin gerçekleşememe sebebi; Atatürk Havalimanı'ndan İstanbul Havalimanı'na taşınması sebebi ile Atatürk Havalimanı'nda IBC tanklarında depolanan de-icing sıvılarının İstanbul Havalimanı'nda IBC tanklarına gerek olmadan özel bir tesiste depolanıyor olması ve IBC tanklarının tümünün atık olarak lisanslı firmalara teslim edilmesi sebebiyle tehlikeli atık miktarını artırmıştır.

2020 - 2021 HEDEFLERİMİZ

Yolcularımıza uçuşlarından kaynaklanan emisyonlarını offset etme seçeneği sunmak ve çalışanlarımızın görev uçuşlarından kaynaklanan emisyonların Ortaklığımız tarafından offset edilmesi için proje çalışmalarımıza başladık. 2021 itibarıyla uygulamaya almayı hedefliyoruz.

İklim değişikliğinin etkilerinin azaltılmasına ve doğal kaynakların korunmasına katkı sağlamak amacıyla önümüzdeki dönemde Carbon Disclosure Project (CDP) İklim Değişikliği Programı'na yanıt vermeyi hedefliyoruz.





KAYNAK VERİMLİLİĞİ

2019 yılında doğalgaz tüketiminde 2018 yılına göre %7 azalma gerçekleşmiştir.

Gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakma vizyonumuzla uyumlu olarak doğal kaynakların sürdürülebilir kullanımı konusunda sorumluluğumuzun farkındayız. Bu kapsamda su, doğal gaz, elektrik ve kağıt tüketim miktarlarımızı takip ediyor ve azaltılması yönünde yıllık hedefler belirliyoruz. Performansımızı değerlendirerek, belirlediğimiz hedeflere ulaşmak için aksiyon planları oluşturuyor ve yeni projeler geliştiriyoruz.

ELEKTRİK ÜRETİMİ

Kargo yerleşkemizde bulunan trijenerasyon tesisinde doğalgazdan elektrik üretimi gerçekleştiriyoruz. Elde ettiğimiz elektrikle kargo ve genel müdürlük yerleşkelerimizin elektrik ihtiyacını karşılamaktayız. Ayrıca, üretim prosesinden kaynaklanan soğutma suyu ve baca gazı ısısını, tesisimizdeki absorpsiyon chiller cihazımız ile verimliliğe dönüştürüyoruz.

2019 YILI GELİŞMELERİ

1. Elektrik sarfiyatının azaltılması amacıyla aydınlatmada LED ampüllere geçiş devam etti.
2. Doğal gaz sarfiyatının azaltılması için kazan bacasına uygulanan yoğunlaştırıcunun (ekonomizer) kullanımı neticesinde sarfiyatta azalma gerçekleştirildi.
3. Su sarfiyatının azaltılmasına yönelik olarak su musluklarına perlatör takılması uygulamasına devam edildi. Ayrıca, klima santralinde oluşan yoğunlaşma suyu bahçe sulamada kullanılmaya devam edildi.
4. Kağıt tüketiminin azaltılması amacıyla elektronik belge yönetim sistemi ile pek çok yazışma elektronik ortamda yürütülmeye devam etti.





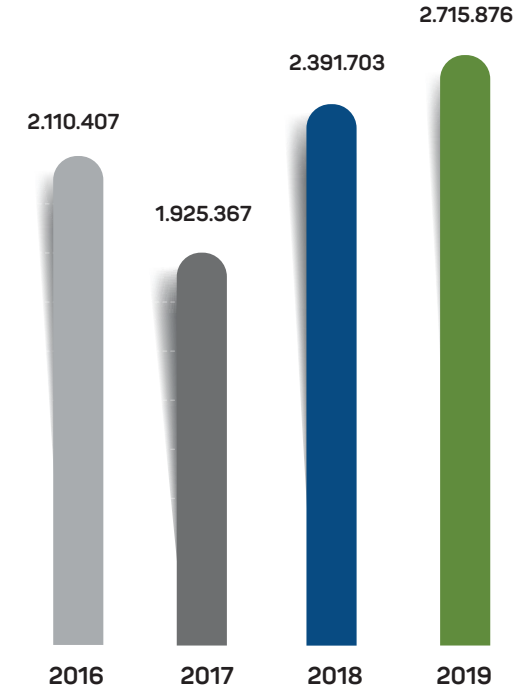
2019 YILI PERFORMANSI

2019 yılında elektronik belge yönetim sisteminin kullanımına devam edildi ve kağıt tüketimi 2.715.876 m² olarak gerçekleşti.

2019 yılında Türk Hava Yolları olarak yönetim kontrolüne sahip olduğumuz yerleşelerde tüketilen kapsam 1 doğalgaz miktarı 4.125.496 sm³, yönetim kontrolüne sahip olmadığımız yerleşelerdeki doğalgaz tüketimi 13.855, kontrolümüzde olmayan yerleşelerde kapsam 2 doğalgaz miktarı 319.969 sm³ olarak gerçekleşti. Buna göre, 2019 yılı toplam doğalgaz tüketimi, 2018 yılına oranla yüzde 7 oranında azalarak, 4.459.320 sm³ oldu. Doğalgaz verilerinin kapsamına ilişkin bilgi, raporun arkasında [Performans Tabloları](#) bölümünde yer almaktadır.

2019 yılında Türk Hava Yolları olarak yönetim kontrolüne sahip olduğumuz yerleşelerde tüketilen kapsam 2 elektrik tüketim miktarı 13.611.743 kWh, kontrolümüzde olmayan kapsam 2 elektrik tüketim miktarı 28.235.742 kWh olarak gerçekleşti. 2019 yılı toplam elektrik tüketimi, yeni havalimanına taşınması sebebiyle, 2018 yılına göre yüzde 18 oranında artarak, 41.847.485 kWh olarak gerçekleşti. Elektrik verilerinin kapsamına ilişkin bilgi, raporun arkasında [Performans Tabloları](#) bölümünde yer almaktadır.

Kağıt tüketim miktarı (m²)



Doğalgaz tüketim miktarı (sm³)

	THY kontrolünde Kapsam - 1	THY kontrolünde olmayan Kapsam - 1	THY kontrolünde olmayan Kapsam - 2	Toplam
2018	4,149,367	18,657	621,487	4,789,511
2019	4,125,496	13,855	319,969	4,459,320

Elektrik tüketim miktarı (kWh)

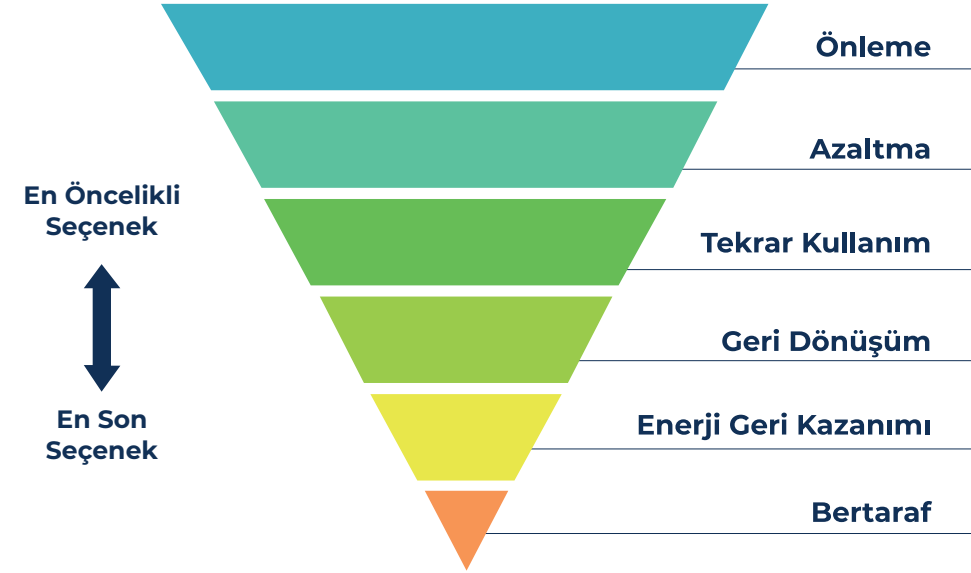
	THY kontrolünde olan Kapsam-2	THY kontrolünde olmayan Kapsam-2	Toplam
2018	7,072,470	28,453,313	35,525,784
2019	13,611,743	28,235,742	41,847,485





ATIK YÖNETİMİ

Atık yönetimi uygulaması; kurum bünyesinde ortaya çıkan atık türlerinin ve kaynaklarının tespit edilerek, atıkların kaynağında toplanması ve ayrılması, geçici olarak depolanması, geri dönüştürülmesi ve Sıfır Atık Taslak Yönetmeliği'ne ve mevzuatlara uygun şekilde bertaraf edilmesi süreçlerini kapsamaktadır.



Çevre Politikamızda belirtildiği gibi Ortaklığımızda "Sıfır Atık Projesi" kapsamında atık yönetimi çalışmalarımızda atık yönetimi hiyerarşisi prensiplerini benimsedik. Bu doğrultuda önceliğimiz atık oluşumunu önleme, önleyemediğimiz durumlarda en aza indirmektir. Böylece, atıklarımızın geri dönüşüm ve/veya geri kazanım ile ekonomiye kazandırılmasını sağlamaktayız. Tüm önlemleri almamıza rağmen, geri dönüşümü ve/veya geri kazanımı mümkün olmayan bir atık oluşması durumunda ise lisanslı firmalar ile bertarafa gönderilmektedir.

Atık yönetimi uygulaması kurum bünyesinde ortaya çıkan atık türlerinin ve kaynaklarının tespit edilerek, atıkların kaynağında toplanması ve ayrılması, geçici olarak depolanması, geri dönüştürülmesi ve Sıfır Atık Yönetmeliği'ne ve mevzuatlara uygun şekilde bertaraf edilmesi süreçlerini kapsıyor. Oluşan atıklarımızı atık türü ve atık koduna göre düzenli olarak Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'na bildiriyoruz. Bu kapsamda faaliyetlerimiz sebebiyle ortaya çıkan tehlikeli ve tehlikesiz atıklar, ambalaj atıkları, tıbbi atıklar, atık yağlar ve bir önceki yıla ait piyasaya sürdüğümüz ambalajlarımızı; Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın yönetmelikleri

doğrultusunda online olarak ve gerektiğinde Çevre ve Şehircilik İl Müdürlükleri'ne yazılı olarak beyan ediyoruz. Atıklarımızı kaynağında ayrı toplayabilmek adına çalışma alanlarımıza geri dönüşüm üniteleri bırakıyoruz. Çalışanlarımızın sıfır atık ve çevre bilinçlerini arttırmak için eğitimler veriyoruz. "Sıfır Atık Bilgi Sistemi" ile her lokasyonumuz için veri girişlerini online olarak yapıyoruz. Ortaklığımızda, Atık Yönetimi Şefliği, İstanbul ve tüm yurt içi yerleşkelerimiz için ilgili teknik eğitimleri almış olan "Atık Sorumluları" ile birlikte koordineli şekilde çalışmakta ve faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkan tüm atık türlerinin mevzuata uygun şekilde yönetimini sağlamaktadır.



2019 GELİŞMELERİ

1. 2019 yılında Sabiha Gökçen Havalimanı'nda kabin içi ayrıştırma uygulamasına geçilmesiyle birlikte toplamda **İstanbul Havalimanı varışlı 26 iç hat, 69 dış hat ve Sabiha Gökçen Havalimanı varışlı 19 iç hat, 10 dış hat uçuşumuzda kabin içi ayrıştırma uygulanmaktadır.** 2020 yılı için yurt dışı varışlı uçuşlarda da bu uygulamamızı devreye almayı hedefliyoruz.
2. Doğaya büyük zarar veren plastik atık oluşumunu azaltmak amacıyla yolcularımıza sunduğumuz kulaklık ve battaniyelerimizi paketlerken kullandığımız plastik poşetler yerine TS EN 13432 "**Ambalajlama-biyolojik parçalanma ve kompostlama ile geri kazanılabilir ambalaj özellikleri**" standardına **tam uyumlu ve doğaya karıştığında yok olan biyo-plastik poşet kullanıyoruz.**
3. Plastik atık oluşumunu azaltmak amacıyla uçak içinde çocuk yolcularımız için plastik oyuncaklar yerine "**Orman Yönetim Konseyi (FSC)**" sertifikalı orman ürünlerinden yapılan **aşap oyuncaklar sunuyoruz.**

4. Plastik atık miktarımızı azaltmak amacıyla Ortaklığımız uçuşlarında yolcularımıza önceden plastik poşet ambalaj içinde sunduğumuz **seyahat setlerimiz plastik poşet ambalajı olmadan sunuluyor.**
5. Yolcularımıza sunduğumuz **elektronik kulaklıklardan, kullanım sonrası çalışır durumda olanlar ve bozuk olup tamir edilenler, sterilizasyon işleminden geçirilip tekrar geri kullanılıyor.** Bozuk olup tamir edilemeyenler ise lisanslı geri dönüşüm firmamıza teslim edilerek demir, plastik ve bakır hammaddeleri geri kazanılıyor.



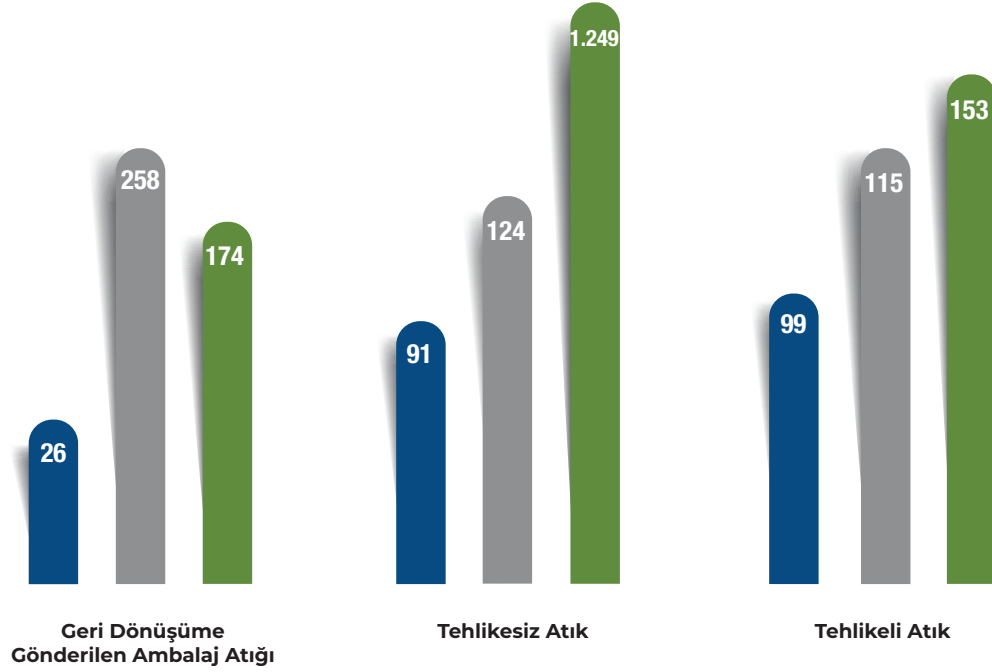
6. Eğitim Başkanlığımız bünyesinde gerçekleştirilen Sıfır Atık Projeleri kapsamında kursiyerlere tükenmez kalem yerine kurşun kalem dağıtılmaya başlandı. **Bu sayede 14.000 adet tükenmez kalem tasarruf edildi.**
7. Kurs katılımcı listelerinin sınıf kapılarına ve panolara asılma uygulanmasının sonlandırılmasıyla yaklaşık 3.000 adet A4 kağıttan tasarruf sağlandı.
8. Sıfır Atık Projesi'nin en büyük amaçlarından olan atıkların kaynağında ayrıştırılmasının teşviki için tüm İstanbul yerleşkelerimizde **masa altı çöp kutuları kaldırıldı.**
9. Eğitimde tüm çalışma arkadaşlarımıza ulaşabilmek ve sıfır atık bilincini arttırabilmek için **online eğitimler verilmiştir.**

İstanbul Havalimanı'na taşınma sırasında oluşan 30 kg kağıt-karton ambalaj, 18,8 kg plastik ambalaj, 480 kg evsel atık, 470 kg metal ambalaj atıkların bir kısmı geri kazanım amacıyla taşınmamızı sağlayan firma tarafından teslim alındı bir kısmı da geri dönüşüme kazandırıldı. **Böylece taşınma aşamasında doğaya hiçbir atık salınmadı.**



Atık miktarları (ton)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



2019 PERFORMANSI

2019 yılında, İstanbul ve yurtiçi lokasyonlarında geri dönüşüme gönderilen ambalaj atık miktarı 174 ton, geri dönüşüme gönderilen tehlikesiz atık miktarı 1.249 ton oldu. Tehlikeli atık toplama lisansına sahip şirketlere gönderilen toplam tehlikeli atık miktarı 153 ton olarak gerçekleşti.

2020 HEDEFİ

2020 yılı hedeflerimiz; bir önceki yıl 5 kg/kişi olan tehlikeli atık miktarını %10 azaltarak 4,5 kg/kişi miktarına düşürmek ve 2020 yılında Genel Müdürlük, Halkalı Teknoloji ve Yenibosna binalarında Cumhurbaşkanlığı Sıfır Atık Projesi kapsamında temel sertifika almak ve Altın sertifika almaya yönelik olarak da gerekli altyapı ve şartları %100 oranında sağlamaktır.

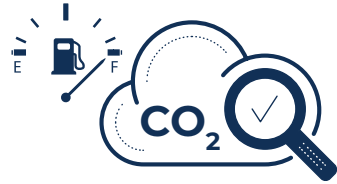


GÜRÜLTÜ YÖNETİMİ

Çevre Politikamızda da belirtildiği gibi, Türk Hava Yolları olarak gürültü emisyonumuzu azaltmaya kararlıyız. 8,3 yaş ortalamasıyla dünyanın en genç filolarından birini kurarak, gürültü azaltma hedeflerimiz doğrultusunda önemli yol aldık. Ayrıca, siparişini vermiş olduğumuz ve 2023 yılında teslim edilmesi beklenen yeni nesil uçaklarımız sayesinde gürültü emisyonumuzu daha da aşağı çekeceğiz. Teknik Başkanlık, Uçuşa Elverişlilik ve Güvenilirlik Müdürlüğü, her uçak için ulusal ve uluslararası havacılık gerekliliklere uygun olarak Gürültü Sertifikası almak için başvuru çalışmalarını yürütür ve güncelliklerini takip eder. Uçakların gürültü seviyelerini belirten bu sertifika ile havalimanlarında iniş ve kalkışlardaki gürültü seviyesi limitlerine uyum sağlandığı görülebilmektedir.



İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE



2019 yılında 55.492 ton yakıt tasarrufuyla **174.800 ton** sera gazının salımı önlendi!
2008 yılından bu yana toplam **554.010 ton** yakıt tasarrufu yapıldı ve toplamda **1.744.969 ton** sera gazının salımı önlendi.

Günümüzdeki küresel sorunların başında gelen iklim değişikliğinin en önemli sebebi sera gazı salımıdır. Birleşmiş Milletler Hükümetler arası İklim Değişikliği Paneli'ne (IPCC) göre havacılık sektörü, dünyadaki insan kaynaklı karbondioksit (CO₂) emisyonunun yaklaşık %2'sini üretmektedir. Ancak hiçbir önlem alınmazsa küresel hava trafiğinin artmasıyla birlikte bu oran daha da artabilecektir.

Türk Hava Yolları olarak, gelecek kuşaklara yaşanabilir bir dünya bırakma arzumuz doğrultusunda faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkan karbon emisyonlarını azaltmaya kararlıyız.

İklim değişikliği ile mücadele çalışmalarımız en üst seviyede Genel Müdür tarafından takip edilmektedir. Sera Gazı Kurul toplantılarında, sera gazı emisyonlarımızı azaltabilecek güdümlü faaliyetleri belirlemekte ve yeni aksiyon planları geliştirmekteyiz.





TAAHHÜTLER VE HEDEFLER

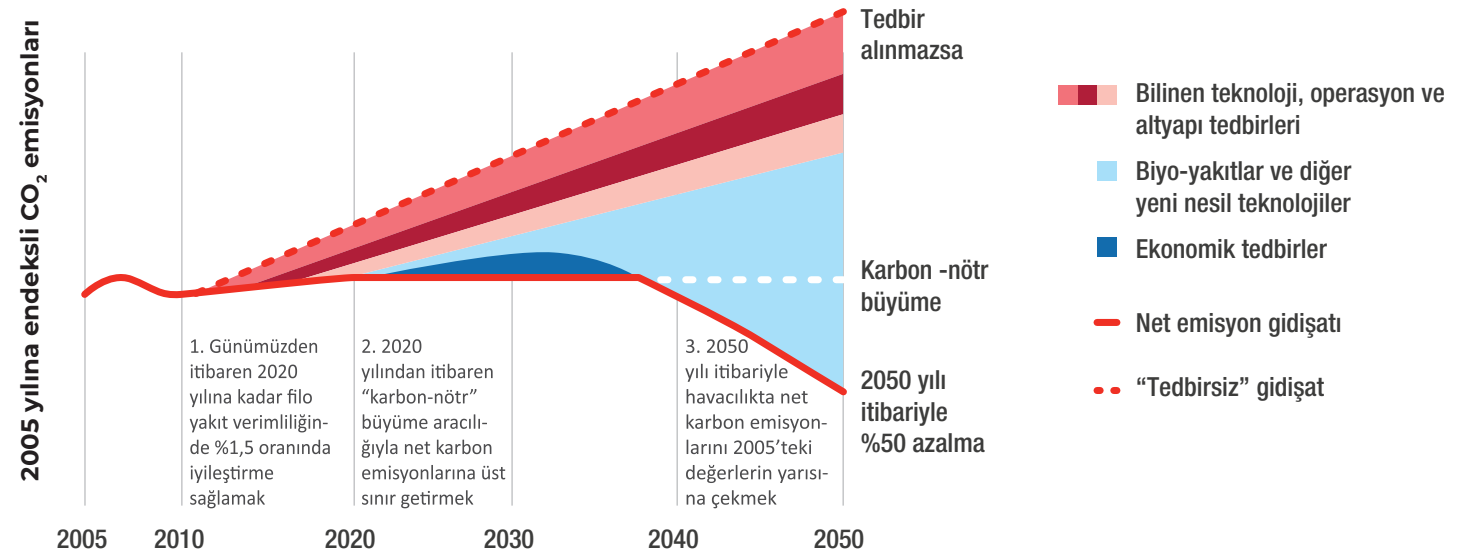
Hava taşımacılığı, CO₂ emisyonlarını azaltmak için küresel olarak harekete geçen ve geniş kapsamlı hedefler belirleyen ilk sektördür. Sorumlu işletme yaklaşımımız ışığında, Türk Hava Yolları olarak IATA tarafından belirlenen ve sağdaki görselde yer alan hedeflerini benimsedik ve bu hedeflere ulaşabilmek için özveriyle çalışıyoruz.

Avrupa Birliği tarafından 2016 yılında kapsamı Avrupa Ekonomik Alanı sınırları içinde kalkış ve iniş yapan uçuşlarla sınırlandırılan EU ETS kapsamında doğrudan emisyonlarımızı izliyor, hesaplıyor ve yetkilendirilmiş bağımsız belgeleme kuruluşuna doğruluyoruz. EU ETS kapsamındaki tüm gerekli bildirimleri yerine getiriyor ve gelişmeleri yakından takip ediyoruz.

Ayrıca, belirlenen bu iddialı hedeflere ulaşılması amacıyla havacılık kaynaklı CO₂ emisyonlarını sınırlama getiren "Uluslararası Havacılık için Karbon Ofsetleme ve Azaltımı Tasarısı'nı (CORSIA)" ülkemizin de içinde bulunduğu 85 devlet gönüllü olarak kabul etmiştir. CORSIA bir sektörün tamamını kapsayan küresel boyuttaki ilk tasarıdır ve pilot faza hazırlık fazı 2019 yılında başlamıştır. Akabinde 2021 yılında pilot faz uygulanmaya başlanacaktır.

Türk Hava Yolları olarak havacılık sektörünün iklim değişikliğine karşı kolektif çabasına katkıda bulunacak geniş kapsamlı bir yakıt verimliliği programı oluşturduk. Bu program çerçevesinde kurduğumuz Yakıt Yürütme Kurulu, iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında takip ettiğimiz göstergelerden biri olarak yakıt verimliliği performansı hakkında Genel Müdürü düzenli olarak bilgilendirmektedir.

Havacılık sektörünün kısa ve uzun vadeli hedefleri



2009-2020

Yakıt verimliliğinde yıllık ortalama

%1,5

verimlilik artışı

2020'den itibaren

Karbon-nötr

büyüme aracılığıyla havacılık net emisyonlarını 2020 yılı seviyesinde stabilize etmek

2050 itibarıyla

%50

Havacılık kaynaklı net karbon emisyonlarını 2005 yılı seviyesinin yarısına düşürmek



İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE KAPSAMINDA AKSİYONLARIMIZ

Sera gazı kaynaklarımızı belirliyor ve emisyonlarımızı uluslararası kabul görmüş ISO 14064-1 Standardına göre hesaplıyor ve bağımsız bir doğrulama kuruluşu tarafından doğrulanmasını sağlıyoruz.

EU-ETS kapsamında uçuşlarımızdan kaynaklanan sera gazı emisyonlarımızı karbon kredisi kuruluşlarından aldığımız karbon kredileri ile offset ediyoruz.

Uluslararası havacılık otoritesi ICAO'nun (International Civil Aviation Organization) tarafından yayımlanan CORSIA Tasarısı kapsamında sera gazı emisyonlarını izlemekte, hesaplamakta ICAO tarafından yetkilendirilmiş bağımsız doğrulayıcı kuruluşa doğrulatmaktadır. Gelecek yıllarda sera gazı emisyonlarını uygun emisyon birimleri ile offset edecektir. Türk Hava Yolları, 2019 yılı itibari ile tasarı gerekliliklerini yerine getirmeye başlamıştır.

Sera gazı emisyonlarımızı minimize etmek ve kontrol altında tutmak amacıyla operasyonel iyileştirmeler gerçekleştiriyor ve yakıt verimliliğimizi artırıyoruz.

Teknolojik gelişmeleri takip ediyor, filomuzu modernize ediyor ve yeni nesil çevre dostu uçaklar sayesinde emisyonların yanı sıra gürültü seviyesini de düşürmeyi hedefliyoruz.

İklim değişikliğiyle ilgili farkındalığı artırmak amacıyla çalışanlarımıza eğitimler veriyoruz.

Orman Müdürlüğü ile yaptığımız protokol çerçevesinde fidan dikimi gerçekleştiriyoruz. Bu kapsamda 1 milyon fidan diktik.



SÜRDÜRÜLEBİLİR BİYO-YAKITLAR

Türk Hava Yolları olarak, üyesi olduğumuz IATA'nın karbondioksit emisyon miktarını 2050 yılında, 2005 yılına kıyasla yarıya düşürülmesi hedefine ulaşmayı planlıyoruz. Bu doğrultuda Boğaziçi Üniversitesi ile birlikte ortak başvurduğumuz "Mikroalg Tabanlı Sürdürülebilir Biyo-Jet Yakıtı Projesi (MİKRO-JET)" başlıklı TÜBİTAK öncelikli alan projemiz kabul edildi. 2020 yılı içerisinde tamamen sürdürülebilir kaynaklardan üretilen ve Turkish Teknik AŞ tarafından testleri tamamlanan biyoyakıt harmanlanarak uçuşlarımızda kullanılmaya başlanacak. Böylelikle Türk Hava Yolları, IATA tarafından kabul gören en temiz biyoyakıt türünü üretilip kullanabilen firmalardan biri olacak.



2019 GELİŞMELERİ

1. Sera gazı emisyonlarını azaltma hedefimiz doğrultusunda emisyonla sebep olan faaliyetlerimizin yönetimi ve takibini yapmak üzere Ortaklığımızın ilgili birimlerinin katılımıyla kurulmuş olan Sera Gazı Kurulu, toplanarak ilgili faaliyetleri gözden geçirdi.
2. Çalışanlarımızın iklim değişikliğini farkındalığını artırmak ve Ortaklığımızın sera gazı emisyonlarını düşürme çalışmalarımızın etkinliğini artırmak amacıyla 25.825 personelimize online olarak verilmiş olan sera gazı farkındalık eğitimlerine ilave olarak, 2019 yılında 3.965 personelimizin daha bu eğitimi alması sağlandı.
3. Sera gazı azaltım çalışmalarımızın şeffaflık, tutarlılık ve güvenilirliğini artırmak amacıyla gönüllülük kapsamında İstanbul, Ankara ve İzmir lokasyonları dahil olmak üzere Ortaklığımızın sera gazı envanteri çıkarıldı. TS EN ISO 14064-1 Sera Gazı Emisyonlarının ve Uzaklaştırmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanması ve Rapor Edilmesi Standardına göre 2018 yılı doğrudan ve dolaylı sera gazı emisyonları hesaplandı ve sera gazı beyanımız hazırlandı.
4. Bağımsız denetim kuruluşu tarafından TS EN ISO 14064-3 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Standardına göre 2018 yılı sera gazı beyanımızın doğrulaması gerçekleştirildi.
5. Yakıt verimliliğini artırmaya ve modern, çevre dostu uçaklara yatırım yapmaya devam edildi. Daha fazla bilgi raporun "Yakıt Verimliliği ve Filo Modernizasyonu" bölümlerinde yer almaktadır.



İklim değişikliğinin olumsuz etkilerini giderek daha fazla hayatımızda görmekteyiz. Bu tehlike o kadar büyük ki, ekolojik olduğu kadar coğrafi, ekonomik ve sosyal bakımdan da tüm dengeleri değiştirme potansiyeline sahip. Bu nedenle alınacak her bir aksiyon, yaşanması muhtemel olumsuz senaryoların önüne geçmek adına önem teşkil ediyor.

Türk Hava Yolları olarak bu sorumluluk bilinci ile tüm faaliyetlerimizin çevresel etkilerini değerlendiriyor; öncelikle olumsuz etkileri ortadan kaldırmak, ortadan kaldıramıyorsak

minimize etmek için aksiyon planları oluşturuyoruz. Belirlemiş olduğumuz Ortaklık hedefleri doğrultusunda her seviyedeki çalışanımızın desteği ile iklim değişikliği sorunu ile mücadele etmeyi amaçlıyoruz. Çünkü biliyoruz ki iklim değişikliği artık hepimizin sorunu ve sorumluluğu.

Sera gazı emisyonlarımızı azaltmak amacıyla operasyonel iyileştirmeler gerçekleştiriyor ve yakıt verimliliğimizi artırıyoruz. EU-ETS kapsamında uçuşlarımızdan kaynaklanan sera gazı emisyonlarımızı karbon kredileri ile offset ediyoruz. Gelecek yıllarda CORSIA kapsamındaki emisyonlarımızı da offset etmeye başlayacağız. Mevcut uygulamalarımıza her yıl bir yenisini daha ekleyerek küresel ölçekte iklim değişikliği ile mücadelede rol oynamaya ve gelecek nesillere güzel bir miras bırakmaya kararlıyız.

DENİZ DAŞTAN
Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi Müdürü



YAKIT VERİMLİLİĞİ VE SERA GAZI EMİSYONLARININ AZALTILMASI

Kapsamlı bir yakıt tasarrufu politikası oluşturduk.

Yakıt verimliliğini sürekli olarak ölçerek, takip ediyoruz.

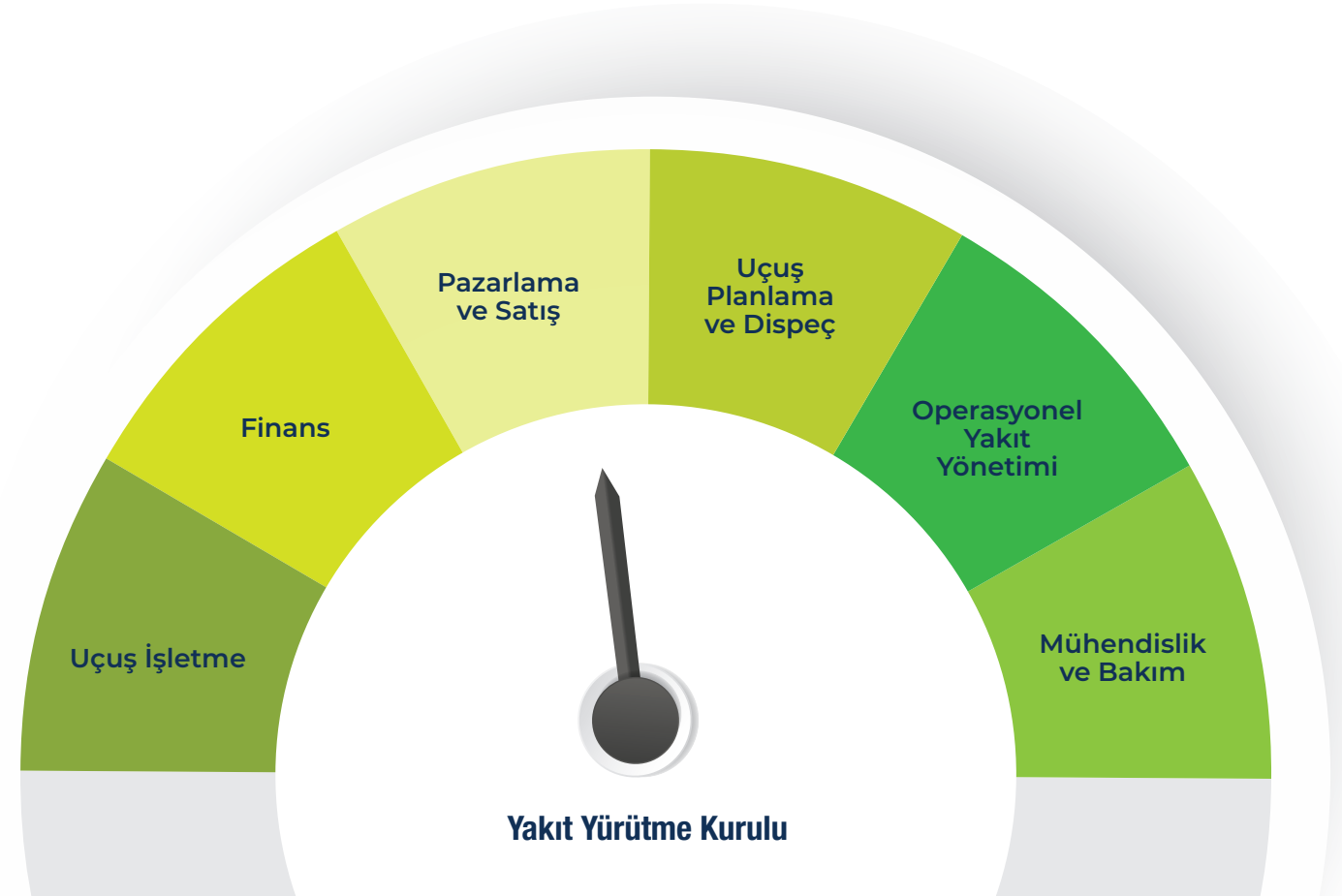
Yakıt Verimlilik Programı çerçevesinde, kilit departmanlardan oluşan ve düzenli olarak bir araya gelerek, eylem planlarını gözden geçiren Yakıt Yürütme Kurulu kuruldu.

Uluslararası Hava Taşımacıları Birliği (IATA)'nın belirlediği kısa ve uzun vadeli hedefleri destekleyecek şekilde hareket etmeyi öncelikli sorumluluğumuz olarak görüyoruz. Havacılık sektöründe emisyonların temel sebebi uçak yakıt tüketimi kaynaklıdır. Bu nedenle iklim değişikliğiyle mücadele ve sera gazı emisyonlarını azaltma stratejimizin temelinde yakıt tasarrufu politikamız yer almaktadır. Yakıt verimliliğimizi artırarak hem maliyetleri hem de emisyonları azaltmayı hedefliyoruz. Tasarruf edilen her bir kg yakıt sayesinde yaklaşık 3,15 kg karbondioksit gazı (CO₂) salımı önlenir. Bu amaçla, yakıt verimliliğimizi artırarak karbon ayak izimizi azaltmaya yönelik çok çeşitli inisiyatifler aldık.



DAHA AZ YAKIT, DAHA AZ KARBONDİOKSİT (CO₂) EMİSYONU!

Tasarruf edilen her bir kilogram yakıt sayesinde 3,15 kg karbondioksit (CO₂) salımı önlenmiş olur.





TÜRK HAVA YOLLARI'NIN SERA GAZI AZALTILMASINA YÖNELİK YAKIT POLİTİKASI ÜÇ TEMEL ESASA DAYANIR

Türk Hava Yolları'nın yakıt verimliliği konusunda yaptığı çalışmalar üç temel esasa dayanmaktadır:

1. Faaliyetlerin optimize edilmesi
2. Yeni teknolojilere yatırım yapılması
3. Altyapının iyileştirilmesi

FAALİYETLERİN OPTİMİZASYONU

YAKIT TASARRUFU UYGULAMALARI

- ▶ Uçuş İşletme Uygulamaları (yedek güç ünitesi, (APU Auxiliary Power Unit) kullanımının azaltılması, tırmanış/düz uçuş/alçalma usulleri, short-cut, inişlerde idle reverse kullanılması vb.)
- ▶ Teknik Bakım Uygulamaları (uçak ağırlıklarının azaltılması, wingleet/sharklet takılması vb.)
- ▶ Dispeç Uygulamaları (etkili uçuş planlama sistemi, optimum rota, tankering)
- ▶ Yer İşletme Uygulamaları (kabin malzeme ve ikram ağırlıklarının azaltılması vb.)

YENİ TEKNOLOJİLERE YATIRIM YAPMAK

- ▶ FİLO MODERNİZASYONU
- ▶ BİYO-YAKIT ARAŞTIRMA
- ▶ MODERN 4-D PLANLAMA SİSTEMLERİ
- ▶ YAKIT YÖNETİMİ VE TAKİP YAZILIMI

ALTYAPIMIZI GELİŞTİRMEK

ATC OPERASYONLARI (AYIRMA, HAVA SAHASININ DAHA ETKİN KULLANIMI)

- ▶ SESAR Projesi
- ▶ Askeri Hava Sahası
- ▶ Rota Optimizasyonu

HAVAALANI ALTYAPISI

- ▶ Yeni Park Yerleri/ Taksi Yolları
- ▶ Hizmet Sağlayıcı Kuruluşların Ekipmanlarının Değerlendirilmesi



YENİ TEKNOLOJİLERE YATIRIM YAPMAYA DEVAM EDİYORUZ

%15 daha fazla yakıt verimliliğine ve daha düşük emisyon değerlerine sahip yeni nesil uçakları filomuza katmaya devam ediyoruz

FİLO MODERNİZASYONU

2019 YILI GELİŞMELERİ

- ▶ Filomuz **350 adet uçak** ve **8,3** yıl ortalama filo yaşı ile Avrupa'nın en genç filolardan biridir.
- ▶ Filomuzda **230** adet dar gövde, **97** geniş gövde ve **23** kargo uçağı bulunmaktadır. Filomuzun kompozisyonu aşağıdaki tabloda yer almaktadır.
- ▶ Filo modernizasyonu stratejimiz kapsamında yaşça büyük, yakıt verimliliği düşük olan 4 adet A340 yolcu uçağı filomuzdan çıktı.
- ▶ 2019 yılında, muadili uçaklara kıyasla ortalama %15 yakıt tasarrufu sağlayan A321 NEO ve B737 MAX filomuza katılmaya devam etti.
- ▶ 2019 yılında B787-9 tipi yeni nesil geniş gövde uçaklarımız filomuza katılmaya başladı. 787 Dreamliner yolcu uçakları, üretiminde büyük oranda kompozit madde kullanılan uçak olma özelliğini taşımaktadır ve gövdesi tamamen kompozittir. Bu özelliği sayesinde yolculara yüksek nemli iç ortam daha yüksek konfor sağlamaktadır.
- ▶ Ortaklığımız, yolcu taşımacılığının yanı sıra kargo taşımacılığında da çevresel etkileri en az düzeyde tutmayı hedeflemektedir. Bu taahhüt doğrultusunda; 2018 yılında Turkish Cargo filosuna katılmaya başlayan ve 2019 yılında da teslimleri devam eden Boeing 777F tip uçağımız ile benzer kapasite ve menzile sahip eski nesil kargo uçaklarına oranla;





2023 YILI HEDEFİ

Avrupa'daki en genç ve en modern filoya sahip olma hedefimiz doğrultusunda, 2013 yılında %15 daha fazla yakıt verimliliğine sahip yeni nesil 75 adet Boeing (B737-8 MAX ve B737-9 MAX) ve 92 adet Airbus (A321 NEO) sipariş edilmişti. Bu uçaklara ilave olarak 2019-2023 yılları arasında teslim alınması planlanan 25 adet kesin, beş adet opsiyonlu Airbus A350-900 ve 25 adet kesin, beş adet opsiyonlu Boeing 787-9 uçağı ve ayrıca Turkish Cargo filosu için 2019-2020 yıllarında teslim alınması planlanan üç adet B777F kargo uçağı siparişi 2018 yılında verilmiştir.

2023 yılına kadar filomuza eklenecek bu yeni uçaklar hem karbon emisyonu azaltma hedeflerimize hem de gürültü azaltma ve hava kalitesi iyileştirme hedeflerimize katkı sağlayacaktır. Kalan siparişlerin teslimlerinin 2023 yılı sonuna kadar tamamlanması planlanmaktadır.

Dar gövde uçakların yanı sıra 2018 yılında siparişi verilen ve 2025 yılı sonuna kadar teslimleri tamamlanacak olan yeni nesil geniş gövde uçakların koltuk başına yakıt tüketimlerinin mevcut geniş gövde filosuna göre ortalama %13 civarında düşük olması beklenmektedir. Böylelikle geniş gövde filosuna yeni katılacak uçaklarla da verimlilik artırılmış olacaktır.



Dar Gövde (230 ADET)

B737-9 MAX	1
B737-900ER	15
B737-8 MAX	11
B737-800	97
B737-700	1
A321 NEO	14
A321-200	68
A320-200	17
A319-100	6



Geniş Gövde (97 ADET)

B777-300ER	33
B787-9	6
A330-300	40
A330-200	18

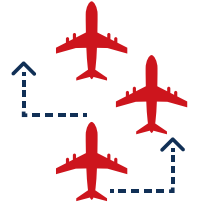


Kargo (23 ADET)

B777F	6
B747-400F WL	4
A330-200F	10
A310-300F WL	2
A300-600F WL	1

TOPLAM UÇAK SAYISI: **350**

ORTALAMA FİLO YAŞI: **8,3**





FAALİYETLERİMİZİ OPTİMİZE ETMEYE DEVAM EDİYORUZ

Faaliyetlerimizin optimizasyonu ile sağlanan tasarruf miktarları

	Yakıt tasarrufu (ton)	Sera gazı tasarrufu (CO ₂ ton eşdeğer)
Uçuş işletme uygulamaları	41.566	130.932
Uçuş planlama uygulamaları	12.958	40.818
Yer işletme uygulamaları	180	568
Uçak teknik bakım	788	2.482
Toplam	55.492	174.800

2008 yılından bu yana, karbon ayak izimizi azaltmak için 100'den fazla operasyonel optimizasyon projesi başlatıldı ve başarıyla uygulandı. Bu projelerden bazıları şunları içermektedir: Yardımcı güç ünitesinin kullanımını optimize edilmesi, yeni optimize uçuş planlama sistemini devreye sokulması, rotaların ve uçak hızının optimize edilmesi, uçak ağırlığını azaltma uygulamaları (fly away kitler, dergiler, kaplar, içme suyu, ikram ekipmanları) ile winglet ve sharklet gibi uçak modifikasyonlarıdır. Bu uygulamalar sayesinde Ortaklığımızda, 2019 yılında 55.492 ton yakıt tasarrufu yapılarak, 174.800 ton CO₂ salımı önlenmiştir.



Uçuş işletme, dispeç, yer işletme ve uçak teknik bakım faaliyetlerimizin optimizasyonu ile ölçülebilen **55.492 ton** yakıt tasarrufu ve **174.800 ton CO₂ emisyon azaltımı** sağlandı.

ALTYAPIMIZI GELİŞTİRME ÇALIŞMALARIMIZ SÜRÜYOR

Hem yurt içinde hem de yurt dışı hava seyrüsefer hizmeti sağlayıcılarıyla yakın işbirliği içinde çalışarak hava trafiği yönetim sistemini iyileştirmek için çalışıyoruz. Sürekli olarak en uygun uçuş rotaları üzerine araştırma yapmaya dedike bir ekibin yanı sıra SESAR (Single European Sky Atm Research) projesinde çalışmak üzere pek çok birimin dahil olduğu bir komite kurduk. Operasyonel verimliliği artırmaya yönelik diğer altyapı projelerimiz arasında; yeni park alanlarının yapılması ve hava sahasının iyileştirilmiş yaklaşma prosedürüyle daha iyi kullanılması gibi havaalanı iyileştirme çalışmaları yer almaktadır.



2019 yılında sadece pilotaj bazlı ölçülebilir yakıt tasarrufu 40 bin tonun üzerinde gerçekleşti ve bu son yıllardaki en yüksek yakıt tasarruf kalemlerinden birisidir.

“2008 yılından bugüne tüm Ortaklık olarak büyük bir gayret ile yürütmekte olduğumuz **“Yakıt Tasarruf Projesi”** kapsamında geçen yıl da yakıt verimliliğimizde çok önemli bir gelişme sağladık ve bir önceki döneme göre verimliliğimizi daha da artırdık.

Başladığımızdan bugüne kadar ise toplam verimliliğimiz %20 dolaylarında artmış durumda. Belirttiğim üzere burada başta pilotaj olmak üzere, uçuş planlama, teknik, kabin, yer operasyonları, ikram, bilgi teknolojileri gibi tüm birimlerimizin önemli alanlarda yaptıkları katkılar çok değerli. Çalışmalarımızda ölçülebilirlik çok kritik bir husus, öyle ki ölçemediğiniz bir süreci yönetmeniz pek mümkün değil. Burada altını çizmek isterim ki; Ortaklık olarak teknolojiye yaptığımız yatırımlar sayesinde, 2017 yılı itibariyle uygulamaya almış olduğumuz yakıt yönetimi bilgi sistemi yazılımı (*Fuel Management Information System*) ile birlikte, uçuşlarımızın her safhasındaki izleme ve ölçme kabiliyetimizi ileri bir seviyeye taşıdık.

Bu noktada FMIS ile birlikte, bilhassa rota optimizasyonunda daha önce tahdit yaşadığımız sektörlerde iyileşme sağlayarak, yakıt yerine payload arzı sağladık ki, zaten verimlilik dediğimiz süreç tam da burada başlıyor. Yine sistem sayesinde, kaptanlarımıza kişisel geri bildirimlerde bulunmaya başladık, ki burada da başladığımız ve geldiğimiz nokta arasında pilotaj uygulamalarında %10-20 bandında önemli gelişim sağladığımızı gözlemliyoruz. 2019 yılı sadece pilotaj bazlı ölçülebilir yakıt tasarrufu 40 bin tonun üzerinde gerçekleşti, ki bu son yıllardaki en yüksek tasarruf kalemlerinden birisi”.

REŞAT GÜNDÜZ
Operasyonel Yakıt Yönetimi Müdürü





TÜRK HAVA YOLLARI BAZI YAKIT TASARRUFU UYGULAMALARI

Uçak Ağırlığını Azaltmak Yakıt Tüketimini ve Karbon Emisyonunu Azaltır!
1 Kg Yakıt Tasarrufu = 3,15 Kg CO₂e Salımı Önlenir

Yakıt Tasarrufu Uygulaması	Yakıt tasarrufu (ton)	Engellenen karbon salımı (ton CO ₂ e)
Tek Motor Taksi	6.228	19.619
Elektronik Uçuş Dokümanları (EFB –Electronic Flight Bag) Uygulaması	847	2.669
Rota Optimizasyonu	1.370	4.316



ELEKTRONİK UÇUŞ DOKÜMANLARI UYGULAMASI (EFB –ELECTRONIC FLIGHT BAG)

Tüm uçaklarımızda EFB uygulamasına geçilmesiyle toplamda 847 ton yakıt tasarrufu sağlanarak 2.669 ton karbon salımı önlendi.

PILOTAJ

Tek motor taksi, düşük flapla kalkış ve iniş, düşük taktatli motor frenlemesi (idle reverse), düşük irtifada flap toplama (NADP2) önde gelen uygulamalarımızdan bazılarıdır.

GELİŞMİŞ YAKIT YÖNETİM SİSTEMİ (FMIS)

Yeni yakıt yönetimi sistemimiz, 2016 yılı sonunda hizmete girmiş bulunmaktadır. Bu yeni sistem özellikle ATC operasyonlarının (havadayken alınan talimatlar, uçuş planından sapmalar, vs.) maliyetini hesaplayabilmeyi ve ölçülen bu maliyet kalemleriyle birlikte alternatiflerin değerlendirilmesini sağlamaktadır. Ayrıca, uçuş planında ve fiili uçuş rotasında yapılan her türlü sapma, irtifa ve hız değişiklikleri, vb. yakıt tüketimini etkileyen önemli faktörleri yakından izleyebilmemizi ve potansiyel alanlarda çok kısa sürede aksiyon alabilmemizi sağlamaktadır.

ETKİN UÇUŞ PLANLAMA

Tüm uçuş rota ve irtifalarının 4-D uçuş planlama sistemi ile optimize edilmesi suretiyle uçuşlarda emisyon azaltımı yapılıyor.

PBN USULLERİ

10'un üzerinde yurtiçi meydana geliştirilen PBN (Performance Based Navigation) uygulamaları ile uçuş sürelerindeki kısaltmalarla birlikte ciddi miktarlarda yakıt tasarrufu sağlanıyor.

ROTA OPTİMİZASYONU

Bazı sektörlerde planlanan uçuş süresinin azalması ile kapasite arzı artırıldı ve yakıt yerine payload taşınarak operasyonel verimliliğinin artmasına önemli katkı yapıldı.



ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

EKONOMİ

ÇEVRE

SOSYAL

EKLER



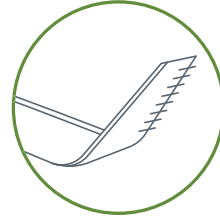
3.000 HAFİF AĞ ve 2.000 HAFİF PALETİN

kullanılmasıyla yakıt verimliliğinde artış ve sera gazı emisyonunda azalma



SHARKLETLERİN

takılmasıyla yakıt verimliliğinde %2-3 artış ve sera gazı emisyonunda azalma



Daha az kağıt kullanılarak hazırlanan **SKYLIFE** dergisi ile uçak ağırlığında ve sera gazı salımında azalma



Kabinde kağıt yerine **I-PAD** kullanımı ile uçak ağırlığında ve sera gazı salımında azalma

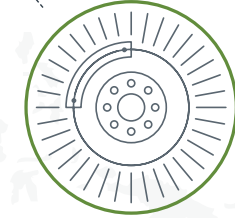


2.614 bagaj konteynerinin KOMPOZİT KONTEYNERLER

ile değiştirilmesiyle sera gazı emisyonunda azalma sağlandı



Sürdürülebilir **BIYOYAKITLAR** la ilgili **AR-GE** çalışmalarına yatırım



30 uçakta çelik frenlerin **KARBON FRENLERLE** değiştirilmesiyle sera gazı salımında azalma sağlandı



PERFORMANS VE HEDEFLER

Sera gazı emisyonlarımızı ISO 14064 Sera gazı Hesaplama ve Doğrulama Standardına göre hesapladık ve sera gazı raporumuzu hazırladık. Sera gazı beyanımız bağımsız bir kuruluş tarafından doğrulandı. 2019 yılı emisyonlarımızın doğrulama süreci devam etmektedir. Doğrulama süreci tamamlanmamış olmakla birlikte 2019 yılı uçak yakıtı kullanımı kaynaklı sera gazı emisyonumuzun yaklaşık olarak 17,8 milyon ton olduğunu öngörmekteyiz. Yıllar bazında yakıt tüketimi ve ilgili sera gazı emisyon değerleri "Yakıt ve Sera Gazı Emisyon Tablosu"nda yer almaktadır. Emisyonlarla ilgili detaylı bilgi için bakınız [Emisyon Verileri](#)

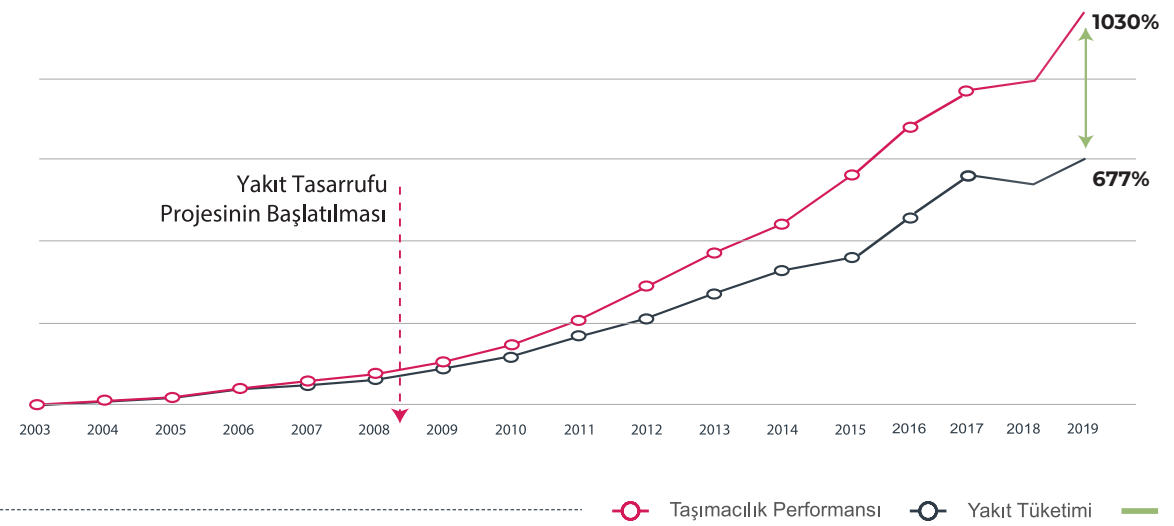
Türk Hava Yolları'nın 2003 ile 2019 arasındaki taşıma performansını ve buna karşılık gelen yakıt tüketimi aşağıdaki grafikte gösterilmektedir. Eğer 2008 yılı "referans/temel çizgisi" olarak kabul edilirse, taşıma performansı 2019 yılı itibarıyla yüzde 1030 artarken, buna karşılık gelen yakıt tüketiminin ise yüzde 677 oranında arttığı görülmektedir. Diğer bir deyişle, 2008 yılından bu yana başarıyla uygulanan yakıt verimliliği projeleri sayesinde birim taşımacılık faaliyeti için harcanan yakıt miktarı giderek azalmaktadır. Grafikteki taşımacılık performansı ile yakıt tüketimi arasındaki farkın yıldan yıla artması, yükselen verimlilik performansımızı açık bir şekilde göstermektedir.

Uygulamakta olduğumuz kapsamlı yakıt tasarrufu politikamız sayesinde sayesinde 2018 yılına göre yüzde 0.55 ve 2008 yılına göre ise yüzde 20 yakıt verimliliği elde ettik.

Yakıt miktarı ve yakıt kullanımı kaynaklı sera gazı emisyon miktarı

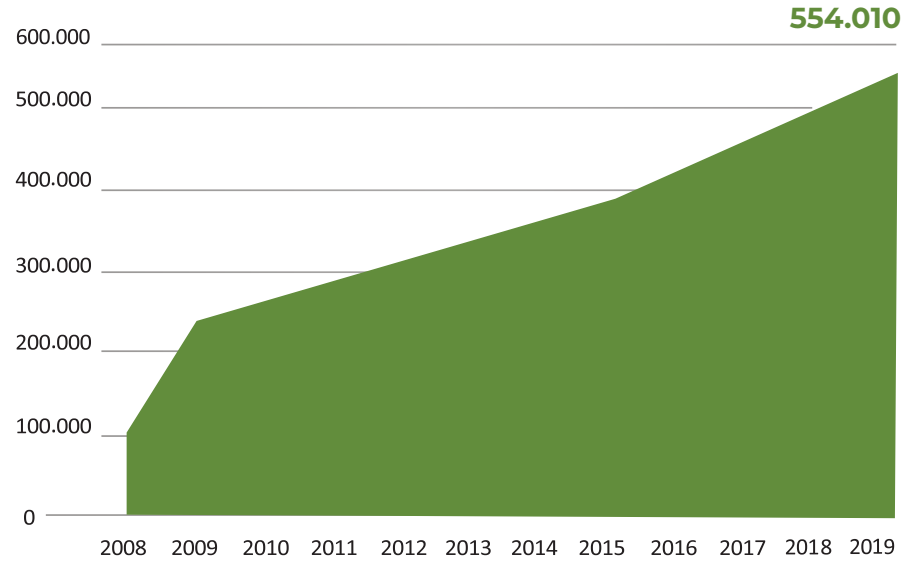
	2017	2018	2019
Yakıt tüketimi (milyon ton)	4,9	5,3	5,6
Sera gazı emisyonu (milyon ton CO₂e)	15,5	17	17,8

Türk Hava Yolları'nın yakıt verimliliği performansı

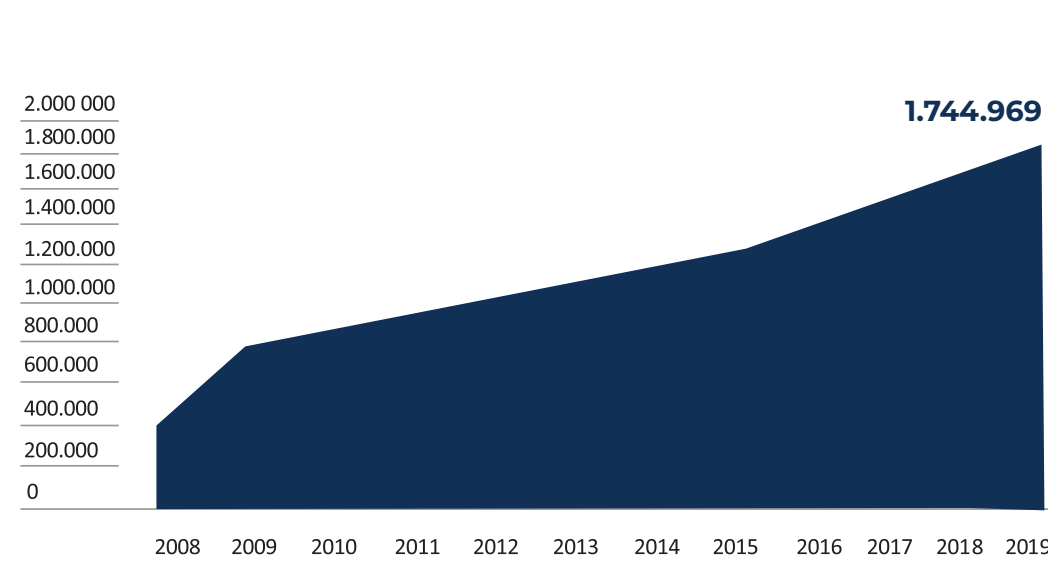




Yıllar Bazında Toplam Yakıt Tasarruf Miktarı (ton)



Engellenen Toplam Sera Gazı Miktarı (ton CO₂)



GELECEK HEDEFİMİZ

Türk Hava Yolları olarak, ATK (available ton-km) ağırlık ve menzil normalize edilmek suretiyle, tonkm başına tüketilen yakıt oranını 2025'e kadar %5 azaltmayı hedefliyoruz. Bu hedef doğrultusunda, 2020 yılında 148.050 ton CO₂ emisyonunun azaltılmasını amaçlıyoruz.

Her yıl başarıyla hayata geçirdiğimiz çeşitli yakıt tasarrufu projeleri sayesinde, karbon ayak izimizi azaltmaya devam ediyoruz. 2019 yılında 55.492 tonluk yakıt tasarrufunun sağlanmasıyla 174.800 ton sera gazının salımı önlenmiş oldu. Böylece 2008 yılından bu yana toplam 554.010 ton yakıt tasarrufu yapılarak, 1.744.969 ton sera gazının salımı önlenmiş oldu. Yıllar bazında yakıt tasarruf miktarları ve engellenen sera gazı miktarları takip eden sayfadaki grafiklerde gösterilmektedir.

Yakıt ve sera gazı tasarruf miktarları

	2016	2017	2018	2019
Yakıt Tasarrufu (ton)	44.248	46.757	29.608	55.492
Engellenen Sera Gazı Emisyonu (CO ₂ e ton)	139.382	147.283	93.267	174.800
Yakıt Verimliliği (kg/ATK)*	18,57	18,20	18,17	18,06

*: Available ton-kilometers



06

SOSYAL

UÇUŞ EMNİYETİ **74**
UÇUŞ GÜVENLİĞİ **78**
MÜŞTERİLERİMİZ **83**
ÇALIŞANLARIMIZ **91**



**Ortaklığımızın iş anlayışı, müşterilerimiz,
çalışanlarımız ve içinde yaşadığımız toplum dahil
tüm paydaşlarımız için uzun vadeli değer ve memnuniyet
sağlama ilkesine dayanıyor.**





UÇUŞ EMNİYETİ



Siz rahat ve konforlu bir uçuş deneyimi yaşarken, biz emniyetiniz için çalışıyoruz.

Emniyetle ilgili çalışmalar, uçuş operasyonları kapsamında potansiyel tüm tehlike ve riskleri tanımlamak ve riskleri kabul edilebilir seviyede tutabilmek amacıyla yapılan faaliyetleri kapsamaktadır. Emniyetli operasyon, tüm operasyonel faaliyetlerin, bilinen tüm risk faktörlerinin ortaya konulduğu ve yönetildiği kabul edilebilir risk seviyesinde gerçekleşmesi ile mümkün olabilmektedir.

Uçuş operasyonunda oluşabilecek emniyet risklerinin kabul edilebilir sınırlar içerisinde tutulabilmesi için emniyet gereklilikleri ile uyumlu genel yapının oluşturulması, sistematik olarak izlenmesi ve sürekli olarak iyileştirilmesi için Emniyet Yönetim Sistemini kurduk.

Faaliyetlerinde daima en yüksek standartları hedefleyen Türk Hava Yolları'nda emniyet, tüm operasyonların temelini oluşturan mutlak önceliklidir. Bu bağlamda, 2006 yılından beri uygulamakta olduğumuz Emniyet Yönetim Sistemini sürekli olarak geliştirmek için çalışıyoruz. Emniyet Politikamızda da belirtildiği gibi, Türk Hava Yolları olarak, sektörde temel kuralları oluşturan küresel otoritelerin ve

uçak üreticilerinin belirlediği standartların ötesinde, operasyonel koşulların belirlenmesi ve geliştirilmesi için sürekli olarak iyileştirme çalışmaları yapıyoruz.

Uygulamakta olduğumuz Emniyet Yönetim Sistemini, geleneksel standartların ötesinde bir anlayışla organizasyonun tüm seviyelerini ve operasyon ortamıyla etkileşimlerini kapsayacak şekilde yapılandırdık. Emniyet Yönetim Sistemi kapsamında sürdürülebilirliği sağlamak adına ileriye dönük ve geleceği öngören bir yaklaşımla riskleri yönetmek için Uçuş, Kabin, Bakım, Yer ve Kargo operasyonlarına özgü emniyet programlarını uyguluyoruz. Emniyet Yönetim Sisteminin günlük idari sorumluluğu Kurumsal Emniyet Başkanlığına ait olmakla birlikte, nihai sorumluluk Genel Müdür'dedir. Emniyet politika ve hedeflerimiz doğrultusunda emniyet performansını değerlendirmek ve Emniyet Yönetim Sistemimizi sürekli iyileştirmek amacıyla Genel Müdür'den başlayarak tüm yönetim seviyelerinden ilgili yöneticilerimizin dahil olduğu periyodik toplantılar düzenliyoruz. Emniyeti Gözden Geçirme Kurulu, Emniyet Eylem Grubu ve Emniyet Temsilcileri toplantılarında dönemsel olarak emniyetle ilgili çalışmaların etkinliğini, risk



tedbirlerinin yeterliliğini gözden geçiriyor ve Emniyet Yönetim Sistemimizin geliştirilmesi için çalışanlarımızın ve tedarikçilerimizin katkıda bulunmalarını sağlıyoruz.

BITKİNLİK RİSK YÖNETİMİ SİSTEMİ

Türk Hava Yollarının uçuş operasyonlarında bitkinlik kaynaklı riskleri ölçmek, önlemek ve yönetmek amacıyla Ulusal ve Uluslararası Sivil Havacılık otorite standartlarına ve yasal gerekliliklere uygun olarak oluşturduğumuz Bitkinlik Risk Yönetimi Sistemini işletiyoruz.

Kapsamı kokpit ve kabin ekip üyelerinin tamamı olmakla birlikte, filo ve operasyon yapısı özelinde detaylandırılan süreçler, uluslararası bilimsel araştırmalarla oluşturulan



bio-matematiksel model ve operasyonel tecrübeler ile destekleniyor. Bitkinlik Risk Yönetim Sistemi süreçlerini, ekip üyelerinin aylık uçuş programlarının oluşturulması aşamasından başlayarak, gün içi uçuş operasyonlarını kapsayacak şekilde dinamik ve gerçek zamanlı olarak işletiyoruz. Bitkinlik kaynaklı risklerin fark edilebilir veya öngörülebilir olabilmesi amacıyla uçuş ekiplerine ve ilgili tüm paydaş birim çalışanlarına eğitimler veriyor, uçuş ekiplerimizin bitkinlik raporlamalarını teşvik ediyoruz.

EMNİYET YÖNETİM SİSTEMİ GEREKLİLİKLERİ

Türk Hava Yolları Emniyet Yönetimi Sisteminde gerekliliklerin ötesine geçiyor, sektördeki en yüksek standartlara ve kurallara uyumu temel işlev olarak görüyoruz. Havacılık sektörünün en kapsamlı operasyonel emniyet standartlarını belirleyen IATA Operasyonel Emniyet Denetimi (IOSA) programı, havayolu şirketlerinin faaliyetlerini sağlıklı ve emniyetli bir şekilde yerine getirip getirmediği denetleyen, dünyada geniş ölçüde kabul görmüş bir programdır. IATA ve benzeri pek çok ulusal ve uluslararası organizasyonların çalışma gruplarına aktif olarak katılım sağlıyoruz.

Dahil olduğumuz çalışma grupları

- ▶ IATA Operasyonel Emniyet Denetimi (IOSA) Programı
- ▶ Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı (ICAO)
- ▶ Avrupa Emniyet Ajansı (EASA)
- ▶ Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
- ▶ Star İttifakı

EMNİYET KÜLTÜRÜ

Türk Hava Yolları'nda, temel özellikleri bakımından "Yatay Örgütlü, Adil, Esnek, Adanmış, Bilgili, Öğrenen ve Bildiren" bir emniyet kültürü teşvik edilmektedir. Kurumsal değerlerimizin başlıca unsurlarından biri olan emniyet kültürünün gelişebilmesi için idari süreçlerde ve uçuş operasyonunda yatay örgütlülüğü özellikle destekliyoruz.

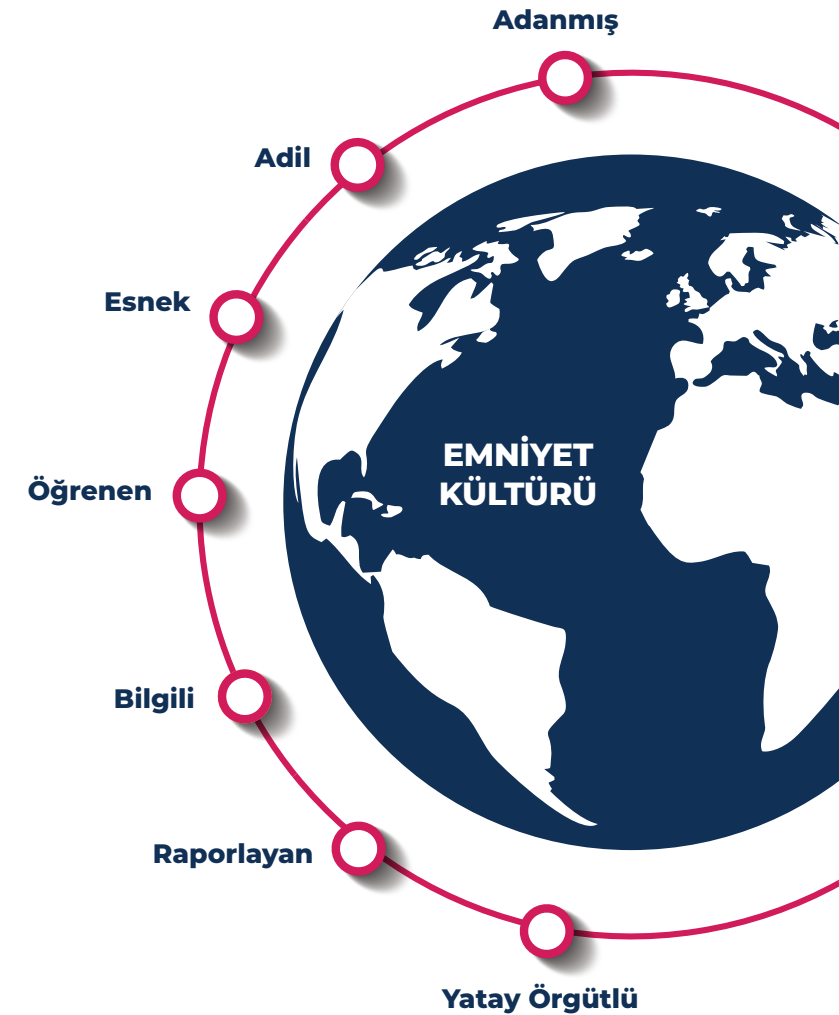
EMNİYET EĞİTİMLERİ

Emniyet bilincinin geliştirilmesi ve farkındalığın artırılması için uluslararası mevzuata uygun eğitimler düzenliyor, bunun yanı sıra sorumlu paydaş olarak eğitim geliştirme çalışmalarına destek veriyoruz. Çalışanların görev ve sorumluluklarına uygun seviyede verilen eğitimlerde Emniyet Yönetim Sisteminin etkin olarak işletilebilmesi için gerekli bilgi ve becerilerin yanı sıra pozitif emniyet kültürünün geliştirilmesini amaçlıyoruz. Eğitimler hakkında, detaylı bilgi "[Havacılık Akademisi](#)" bölümünde yer almaktadır.

EMNİYET YÖNETİM SİSTEMİ İLE İLGİLİ DENETİMLER

Ortaklığımız geniş operasyon ağı nedeniyle çok sayıda Sivil Havacılık Otoritesi ile etkin bir biçimde temas halinde olup, gerek bu otoritelerin gerekse Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün gerçekleştirdiği denetimlere tabi tutulmaktadır. Tüm bu denetimleri, operasyonlarımızı daha da emniyetli hale getirmeye yönelik bir fırsat ve geri bildirim mekanizması olarak değerlendiriyoruz. 2019 yılında gerçekleşen IOSA denetimini başarı ile tamamladık. 2021 yılında tekrar edilecek denetim için başarımızı sürdürmeyi hedefliyoruz.

Ortaklığımız bünyesinde, denetim ve iç kontrollerin yanı sıra operasyonel gözlemler de gerçekleştiriyoruz.





Uçuş Operasyonu Emniyet Gözlemleri (LOSA), başka bir şekilde tespit edilmesi güç olan hatalar ve potansiyel tehditler hakkında bilgi toplamak amacıyla 2010 yılından bu yana uygulanıyor.

Bu kapsamda Türk Hava Yolları bünyesindeki her bir uçak filosu iki yılda bir gözlemleniyor ve yapılan tespitler operasyonel usullerin, eğitimlerin ve emniyet iletişiminin geliştirilmesinde kullanılıyor. 2019 yılında da Airbus 330 filusunda LOSA uçuşları gerçekleştirdik ve gözlem bulgularımızı ilgili birimlerle paylaştık.

UÇUŞ VERİ İZLEME SİSTEMİ

Uçuşların, emniyetli bir şekilde ve standart usullere uygun olarak gerçekleştirildiğinden ve filodaki uçakların uçuşa elverişliliğinin etkilenmediğinden emin olmak için her bir uçuşun verisini, Uçuş Verileri Analiz Sistemi (FDAS) üzerinde analiz ediyoruz. Uçuş verilerinin analizinden elde ettiğimiz sonuç ve değerlendirmeleri emniyet performansının izlenmesinde, olay incelemeleri ve risk analizi çalışmalarında kullanıyoruz.

Uçuş veri izleme sistemi, sektörün beklentisi doğrultusunda uçuş operasyon emniyet birimiyle eşgüdümlü olarak çalışmakta. Devamlı bilgi alışverişi ile uçuş ekiplerinden alınan raporlarla, uçuş verilerinden alınan bilgileri eşleştiriyor, bu sayede sahadaki risklerin mümkün olan en üst düzeyde kapsanmasını mümkün kılıyoruz. Uçuş verilerinden ne olduğunu öğrenirken, ekip raporlarından da nasıl olduğunu öğrenerek devamlı öğrenen emniyet kültürüne katkıda bulunuyor, elimizdeki istatistiksel verinin zenginliği

ile daha öngörülü bir emniyet standardı için çalışıyor, verileri analiz ederek, Uçuş Eğitim ve Uçuş Operasyon birimlerine de faydalı olacak tavsiyelerde bulunabiliyoruz.

YABANCI HAVA ARACI EMNİYET DENETİM PROGRAMI (SAFA)

Yabancı Hava Aracı Emniyet Denetim Programı (SAFA), Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı'nın (EASA) öncülüğünde yürütülen bir emniyet denetim programıdır. SAFA denetiminin amacı, uçuş öncesi ve sonrasında kokpitin, kabinin, kargo kompartmanlarının ve uçağın genel durumunun emniyet açısından değerlendirilerek, uçuş ekibi, uçak dokümanları ve uçağın teknik durumunun, ulusal ve uluslararası regülasyonlar ile emniyete doğrudan ya da dolaylı olarak etkisi olabilecek tüm kurallar çerçevesinde kontrolden geçirilmesiyle uçuş emniyetini olumsuz etkileyebilecek her türlü etmenin tespit edilip çözülmesini ve uçuşa elverişliliği sağlamaktır. SAFA programı üyeleri arasında gerçekleştirilen denetimler neticesinde elde edilen SAFA oranı, havayolunun son 12 ay içerisinde geçirmiş olduğu denetimler sonucunda, denetim geçiren tescil sayısı ve emniyetlilik durumu hakkında değerlendirme yapılarak tespit edilmektedir.

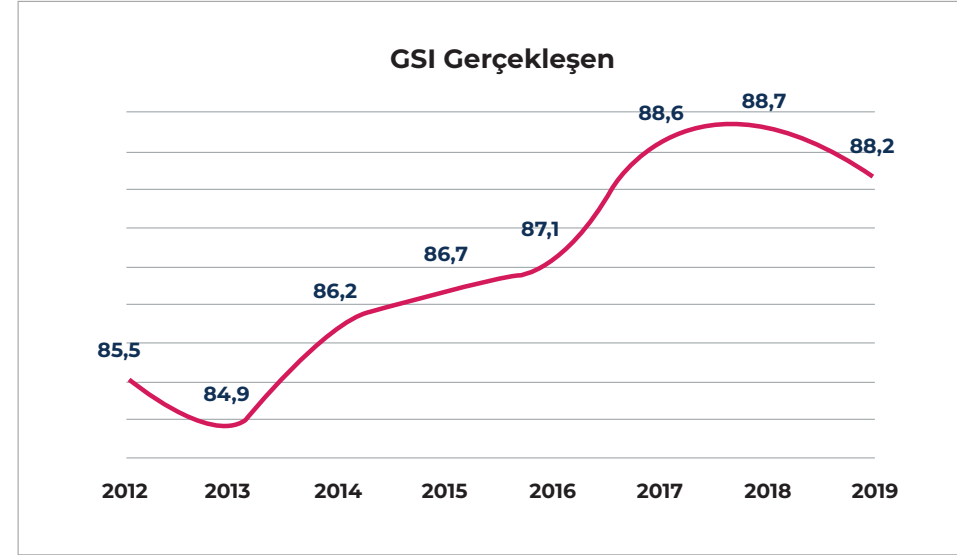
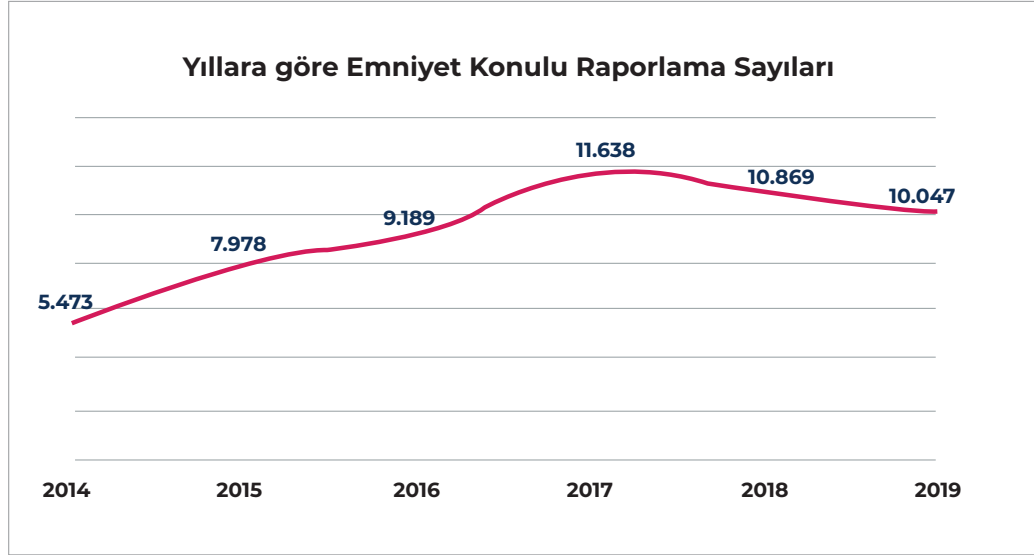
Ortaklığımıza, 2019 yılı içerisinde, 41 farklı Otorite tarafından 58 farklı meydana yapılan SAFA denetimleri neticesinde, SAFA oranımız 0,177 olarak gerçekleşmiştir. Bu oran, 2019 yılı SAFA oranı ortalama 0,43 olarak gerçekleşen diğer EASA ülkeleri ile karşılaştırıldığında oldukça iyi bir değerdir ve Ortaklığımızın uçuş emniyetine verdiği değer önemli bir göstergesidir.

2019 YILININ ÖNEMLİ GELİŞMELERİ

Havacılık tarihinin en büyük taşınma planı çerçevesinde 45 saatlik bir sürede Atatürk Havalimanı'ndan İstanbul Havalimanı'na taşınma sürecini başarı ile gerçekleştirdik. Değişim yönetimi çalışmalarımız çerçevesinde taşınma öncesinde öngörülü bir yaklaşımla tüm riskleri ve tedbirlerimizi belirledik. Taşınma sürecinde alınan tedbirleri anlık olarak takip ettik ve değişimi başarıyla tamamladık. Taşınma sonrası her birimizde havalimanı kaynaklı bildirimlerin takibini rutin bir gündem maddesi yaparak, havalimanındaki operasyonu emniyet perspektifiyle devamlı takip ederek, operasyonun ilk senesi boyunca olası problemleri tespit etmek ve çözmek adına başlattığımız çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Taşınma sonrası İstanbul Havalimanı'nda açmış olduğumuz ofis sayesinde, emniyet birimi olarak uçuş ekiplerimize daha da ulaşılabilir olduk.

Değişim yönetimi çalışmaları kapsamında Boeing 787 uçağının filoya dahil edilmesi çalışmalarını tamamladık. Aynı çalışmayı Airbus A350 uçağı için de sürdürüyoruz. İhtiyaca yönelik eğitim ve kişisel geliştirme programları oluşturmak amacıyla uçuş verileri ve uçuş operasyonu arasındaki eşgüdümlü iletişimle pilotlarımızın performans analizine yönelik çalışmalarımız sürmektedir.



2019 PERFORMANSI

EMNİYET BİLDİRİMLERİ

Türk Hava Yolları, bilgi birikimini, operasyonel yetkinliğini ve felsefesini değerlendirerek, emniyet hedeflerini, emniyet politikasının verimliliğini ve bu politikaya uygunluğunu sürekli olarak takip eder. Ortaklık bünyesinde, merkezden yönetilen, adil kültür yaklaşımı ile hatalardan ders almayı hedefleyen, cezalandırma amacı gütmeyen bir emniyet raporlama sistemi mevcuttur. Raporlama sistemimizin gelişimi aylık bildirim sayılarını gösteren grafik üzerinde incelenebilir.

Raporlama sistemine ek olarak, emniyet konusunda iletişimi teşvik etmek amacıyla "Genel Müdüre doğrudan mesaj" ve "flightsafety@thy.com" gibi çeşitli açık iletişim kanalları mevcut olmakla birlikte "açık kapı" kavramı altında çalışanlarımız emniyet konularında Kurumsal Emniyet Başkanı'na doğrudan ulaşabilmektedirler.

EMNİYET PERFORMANSI

Doğası gereği soyut bir kavram olan emniyet, ilgili performans göstergeleri sayesinde, ölçümlenebilir somut bir hizmet haline getirilmiştir. Geniş bir çerçevede ele alınan Emniyet Performans Göstergeleri (SPI) sürekli olarak geliştirilmekte ve bu göstergeler yardımı ile elde edilen **Genelleştirilmiş Emniyet Endeksi (GSI)** emniyet seviyesini yansıtan önemli göstergelerden biri olarak takip edilmektedir.



UÇUŞ GÜVENLİĞİ

Güvenlik uygulamalarımızın temel amacı, müşterilerimiz ve çalışanlarımızın korunması ile tesis ve uçak gibi varlıklarımızın güvenliğini sağlayarak operasyonlarımızın sürdürülebilirliğini temin etmektir

Türk Hava Yolları olarak, güvenlik uygulamalarımızın temel amacı, müşterilerimiz ve çalışanlarımızın korunması ile tesis ve uçak gibi varlıklarımızın güvenliğini sağlayarak operasyonlarımızın sürdürülebilirliğini temin etmektir. Güvenlik Başkanlığı, tüm operasyonlarımızın olağan seyri sırasında güvenlik faaliyetlerini yürüterek, yolcu ve kargo taşımacılığının ulusal ve uluslararası güvenlik kurallarına ve standartlarına uygun olarak sürdürülmesini ve her türlü yasa dışı müdahalenin engellenmesini sağlar.

Başkanlığımız, ileriye dönük bir tedbir olarak, operasyonlarımız başlamadan önce ilgili varış noktalarında havalimanı, yatı yapılan istasyonlardaki yatı otelleri ve şehir ofislerine yönelik güvenlik incelemeleri yaparak, tespit edilen güvenlik zafiyetleri konusunda gerekli önlemlerin alınması için ilgili departmanları ve personeli bilgilendirirken kurmuş olduğu ve güncelliğini sağladığı Güvenlik Bilgi Sistemini de Ortaklık yöneticilerinin istifadelerine sunmaktadır.

Danışmanlık hizmeti alınan uluslararası haber kaynaklarından edinilen bilgiler güncel ve haftalık olarak ilgili departmanlarla paylaşılmakta, olağanüstü durumlarda noktada yaşanabilecek gelişmelere yönelik anlık güvenlik uyarıları yapılmaktadır.

Türk Hava Yolları Güvenlik Politikası, operasyonel güvenliğin sağlanması, güvenliğe ilişkin faaliyetlerin yönetilmesi, güvenlikle ilgili sorumlulukların belirlenmesi, güvenlik zafiyetlerinin ve risklerin belirlenmesi, en üst düzeyde bir iletişim ortamının sağlanması, kurumsal güvenlik kültürünün oluşturulması ve teşvik edilmesi ve Ortaklıkta güvenliğin sağlanması için gereken kaynakların temin edilmesi hususlarını kapsar.

Türk Hava Yolları Güvenlik Yönetim Sistemi (SeMS), doğrudan Genel Müdüre bağlı olan Güvenlik Başkanlığı tarafından yönetilmektedir. Havacılık Güvenlik Müdürlüğü, sivil havacılık güvenliği kapsamındaki operasyonların ulusal ve uluslararası güvenlik

gerekliliklerine göre yürütülmesinin sağlanmasından, bu gerekliliklerin Ortaklık ilgili birimlerine iletilmesinden ve takip edilmesinden sorumludur. Risk Değerlendirme ve Soruşturma Müdürlüğü ise güvenlik operasyonlarının sürdürülmesi sırasında karşılaşılabilecek olası risklerin belirlenmesini ve yaşanan güvenlik olaylarının incelenmesini sağlar. Bunların dışında, Bina Güvenlik Müdürlüğü, Ortaklık tesis ve yerleşkelerinin, tesis içerisindeki araçların ve personelin her türlü tehditten korunmasını sağlar.

Havacılık güvenlik operasyonları Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü, Avrupa Sivil Havacılık Konferansı, Avrupa Birliği, Türk Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü vb. tarafından belirlenen pek çok düzenlemeye tabidir. Bu nedenle, Güvenlik Başkanlığımız ilgili tüm mevzuata uygunluğu sağlamak için ulusal ve uluslararası düzenlemeleri sürekli olarak yakından takip etmektedir.

Güvenlik Başkanlığı ulusal ve uluslararası sivil havacılık otoriteleri tarafından hazırlanan ve sivil havacılık güvenlik gerekliliklerini içeren mevzuata uygun olarak Ortaklığın Güvenlik Programını hazırlayarak operasyon gerçekleştirilen tüm istasyonlara ve bu istasyonlarda hizmet alınan tüm hizmet sağlayıcılara dağıtımını sağlayarak güvenlik zincirinde sürekliliği sağlamaktadır. Bununla birlikte yurtdışı istasyonlarda hizmet alımı yapılacak olan hizmet sağlayıcı firmaların uluslararası güvenlik gerekliliklerine ve Ortaklık Güvenlik

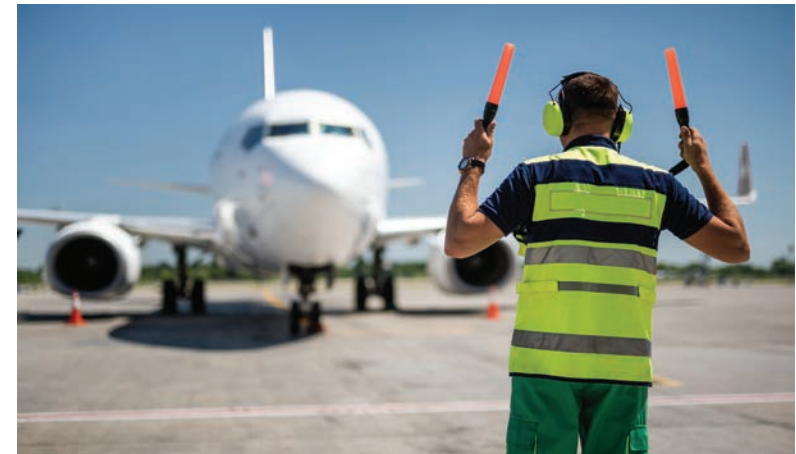


Programına uygun Güvenlik Eğitim Programlarının olup olmadığını inceleyerek güvenlik eğitimleri eksikliği olması durumunda tedarik edilmesini sağlayarak alınan hizmetin kalitesini arttırmaya yönelik çalışmalar yapmaktadır.

Güvenlik Başkanlığı ihtiyaç olması halinde Ortaklık personelinin güvenlik farkındalığını arttırmaya yönelik anket ve bilgilendirme duyuruları yapmakta ve gerektiğinde eğitim hazırlanmasını sağlamaktadır.

Türk Hava Yolları Güvenlik Başkanlığında her türlü iletişim, insan kaynaklı tüm hataların raporlanmasını teşvik etmek amacıyla, cezalandırıcı olmayan raporlama prosedürleriyle birlikte gizlilik içinde yürütülmektedir.

Güvenlik Başkanlığı tarafından üst düzey yöneticilerden, operasyonel yöneticilere, ön büro personelinin, kokpit ve kabin ekibine kadar Ortaklığımızın tüm birimleri arasında gerekli operasyonel bilgi alışverişini sağlamak için her çalışan seviyesine göre kademe kademe bilgi akışı sağlayan bir iletişim sistemi kurulmuştur. Ayrıca, güvenlik konularına ilişkin her türlü öneri, talep ve bildirim "security@thy.com" adresi üzerinden iletilebilmektedir.





GÜVENLİK POLİTİKAMIZ



OPERASYONEL GÜVENLİĞİN SAĞLANMASI

Türk Hava Yolları, yerde veya uçuş sırasında gerçekleşebilecek yasadışı müdahale eylemlerini engellemek üzere süreçler geliştirir, uygular ve güvenlik hedefleri ile güvenlik performans standartlarını saptar. Bu prosesleri uygularken, güvenlik performans standartlarına ve kurumsal ihtiyaçlara sürekli olarak uygunluğunu sağlamak adına güvenlik politikasını periyodik olarak gözden geçirir.



EN ÜST DÜZEYDE BİR İLETİŞİM ORTAMININ SAĞLANMASI

Türk Hava Yolları, tüm faaliyetlerin güvenli bir çerçevede yürütülebilmesini sağlayabilmek amacıyla üst yönetim ve çalışanları arasında tarafsız bir bilgi akışı ve iletişim kültürünün oluşumunu destekler. Bunu yaparken de istem dışı insan hatasından kaynaklanan olayların raporlanmasını teşvik eder ve gelen raporları cezalandırma maksadıyla kullanmayacağını taahhüt eder.



KURUMSAL GÜVENLİK KÜLTÜRÜNÜN OLUŞTURULMASI VE TEŞVİK EDİLMESİ

Türk Hava Yolları, kurumsal güvenlik kültürünün oluşturulması ve teşvik edilmesi için gerekli tüm çalışmaların yapılmasını sağlar ve güvenliğin kurumsal yönetim sisteminin tamamlayıcı bir parçası olması adına güvenlik bilincini artırıcı faaliyetleri destekler.



GÜVENLİK SAĞLANMASI İÇİN GEREKEN KAYNAKLARIN TEMİN EDİLMESİ

Türk Hava Yolları, güvenlik politikasının başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için gerekli kaynakların temin edilmesini sağlar.



GÜVENLİĞE İLİŞKİN FAALİYETLERİN YÖNETİLMESİ

Türk Hava Yolları, kurumsal güvenlik hedeflerinin ve güvenlik mevzuatına uygunlukla ilgili alınan tedbirlerin açık bir şekilde ifade edilmesini sağlar. Tüm faaliyetlerinde, güvenliğin sürekli iyileştirilerek sağlanması adına kurumsal güvenlik yönetim sistemini uygular.



GÜVENLİKLE İLGİLİ SORUMLULUKLARIN BELİRLENMESİ

Türk Hava Yolları, çalışanlarının güvenlikle ilgili konularda sorumluluklarını belirler ve üst yönetimin güvenliği tüm organizasyonda temel bir öncelik olarak değerlendireceğini taahhüt eder.



GÜVENLİK ZAFİYETLERİNİN VE RİSKLERİN BELİRLENMESİ

Türk Hava Yolları, tüm çalışanlarına, gerçekleştirilen faaliyetlerdeki insan, makine, çevre ve görev unsurlarının etkileşimleri sonucu ortaya çıkabilecek güvenlik açıklarını ve risklerini belirleyebilmek ve giderebilmek için her türlü desteği sağlar.



Yenilikçi, kaliteli ve sürdürülebilir ürün ve hizmet anlayışımızla premium kabin hizmetleri, uçak içi eğlence sistemleri, artırılmış kabin konforu, sürdürülebilir ikram konsepti ve uçak içi sürdürülebilirlik uygulamaları gibi yenilikleri hayata geçirmeye devam ediyoruz.



YENİLİKÇİ YAKLAŞIMIMIZ



Müşteri memnuniyeti ve markamıza duyulan güven, Ortaklığımızın büyümesinin ve başarısının belkemiğidir.

Türk Hava Yolları olarak, çok sayıda dış hat noktasına düzenlediğimiz seferlerle dünyayı müşterilerimiz için daha ulaşılabilir hale getiriyoruz. Var olmamızı sağlayan temel unsur olan müşterilerimizle aramızdaki bağları güçlendirerek, müşteri memnuniyetini artırmayı hedefliyoruz. Müşterilerimizin güvenini ve bağlılığını kazanmak ve müşterilerimizle uzun soluklu ilişkiler geliştirmek adına tüm faaliyetlerimizde müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsiyoruz.

Tüm bölümlerimizde müşteri memnuniyetini artırmak için çok sayıda yenilikçi projeye imza atıyoruz. Beş yıldızlı bir havayolu olma hedefiyle hayata geçirmiş olduğumuz ödüllü ikram konsepti, CIP yolcu salonları, premium kabin hizmetleri, uçak içi eğlence sistemleri, artırılmış kabin konforu ve personele yönelik kabin ve müşteri hizmeti eğitimleri gibi yenilikler aracılığıyla ürün ve hizmetlerimize büyük yatırımlar yapıyoruz. Müşterilerimizin memnuniyeti ve markamıza duydukları güven, büyümemizin ve başarımızın belkemiği, Ortaklığımızın temel değeridir.

Müşteri Memnuniyeti Politikamızın yanında Kurumsal Politikamız ve Kalite Politikamız gibi diğer şirket politikalarımızda da müşteri memnuniyeti önemli bir unsur olarak yer almaktadır.

2015 yılında aldığımız TSE ISO 10002 Uluslararası Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı Sertifikası'nın yanı sıra ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemimiz de müşteri memnuniyetinin tesis edilmesine katkı sağlamaktadır.

PROAKTİF ÇÖZÜM SUNMAK

Kabin içerisinde yaşanan aksaklıklar, kabin amiri tarafından kayıt altına alınarak Müşteri İlişkileri Müdürlüğü'ne raporlanmaktadır. Böylece aksaklıkların ortadan kaldırılması için yolcu şikayetine dönüşmeden proaktif çözümler sunulmaktadır. 2019 yılında çoğunlukla kabin içinde yaşanan 30.882 aksaklık ile ilgili yolcumuza geri dönüş yapıldı.





YOLCULARIMIZLA DİYALOG

Kaliteli ve sürdürülebilir ürün ve hizmet anlayışımızın doğrultusunda, yolcularımızın isteklerine daima en kısa sürede yanıt vermeye çalışıyoruz. Yalnızca sosyal medya paylaşımı için hazırlanmış olan içeriklerle, Facebook'ta 10 milyon takipçiye ulaştık.

GERİ BİLDİRİM YÖNETİM SÜRECİ

Yolcularımızdan aldığımız her türlü geri bildirim bu amacımızı yerine getirme yolunda bize katkı sağlıyor. Müşterilerimizin, sunduğumuz hizmetin her aşamasında çeşitli kanallar vasıtasıyla bize ulaşabilmelerini sağlıyoruz. Ortaklığımıza ulaşan müşteri geri bildirimleri, talepler, öneriler ve şikayetler Müşteri İlişkileri Müdürlüğü tarafından kapsamlı bir şekilde incelenerek ve gerekli durumlarda ilgili diğer bölümlerden de bilgi alınarak değerlendirilir. Müşteri memnuniyetinin artırılması amacıyla yedi gün olan müşteri şikayetlerine geri dönüş süremiz 2019 yılında 5.80 gün olarak gerçekleşti.

Geri bildirim kanalları

- ▶ Web sitemizde yer alan geri bildirim formu
- ▶ 444 0 849 / +90 850 333 0 849 numaralı telefonlar
- ▶ Facebook, Twitter, Instagram hesaplarımız
- ▶ Uçak içi eğlence sistemlerimizde bulunan geri bildirim formu
- ▶ Seyahatler esnasında kabin ekibinden temin edilebilecek kabin içi iletişim formu veya Skylife iletişim formu
- ▶ Türk Hava Yolları Müşteri İlişkileri Müdürlüğü ve tüm satış ofisleri



693.870
[LinkedIn](#)



10.648.848
[Facebook](#)



3.546.232
[Twitter](#)



406.915
[YouTube](#)



1.686.179
[Instagram](#)



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÖLÇÜMÜ VE ANKETLERİ

Ortaklığımız tarafından müşteri temas noktalarında sunulmakta olan ürün ve hizmetler için müşteri memnuniyeti araştırmaları yürütüyoruz. Bu araştırma sonuçlarına göre 2019 yılı müşteri memnuniyeti oranımız yüzde %75'tir.

Star Alliance üyesi olarak, Miles&Smiles üyesi yolcularımıza uçuşları sonrası online (çevrim içi) müşteri memnuniyeti anketi göndermekteyiz. Bu araştırma ile yeniden satın alma eğilimi, tavsiye etme gibi deneyime dair genel kanaatlerin yanı sıra check-in, boarding, zamanında kalkış, lounge, kabin ekibi, yiyecek, uçak içi eğlence, kabin ortamı gibi müşteriye doğrudan temas eden noktalardan duyulan memnuniyet seviyesini rakip karşılaştırmalı olarak takip edebiliyoruz.

Rakiplerimiz arasındaki konumumuzu bölgesel bazda görmemizi ve sürekli takip etmemizi sağlayan Airt@t karşılaştırmalı müşteri memnuniyeti araştırmasını IATA işbirliğinde gerçekleştiriyor, yılda 4 kez raporluyoruz.

Ortaklığımızda hizmet kalitesinin artırılması amacıyla yurt içi ve yurt dışı uçuşlarının müşteri temas noktalarını kapsayan gizli müşteri

çalışması yürütülmektedir. Çalışmada müşteri temas noktaları, hizmet kalitesi ve prosedürlere uygunluk açısından değerlendirilmektedir.

Ayrıca bazı uçaklarımızın uçak içi eğlence sisteminde yer alan müşteri memnuniyet anketi ile yolcularımızın uçuş öncesi ve uçuş süreci deneyimlerinden duydukları memnuniyetin ölçülmesini sağlıyoruz.

2019 yılında aylık ortalama 28.686 yolcumuza memnuniyet anketi uygulandı. Aylık ortalama 17.149 yolcumuza da şikayet anketi uygulandı.

ISO 10002

Müşteri Memnuniyeti Standardını uyguluyoruz.

ISO 9001:2015

Kalite Yönetim Sistemi'ni uyguluyoruz.

%75

Genel Müşteri Memnuniyeti





SÜRDÜRÜLEBİLİR İKRAM SERVİSİ

Türkiye'nin bayrak taşıyıcı havayolu olan Türk Havayolları, devam eden büyüme temposu paralelinde ikram servisinde de kalitesini artırıyor. Gerçekleştirilen inovatif çözümler sadece ikram servisimizin kalitesini artırmakla kalmayıp, sürdürülebilir ikram servisi uygulamalarında da bir adım daha ileriye gitmemize yardımcı oluyor. Yiyecek tedarikçisinin %85' ini yurt içinden karşılayarak hem yerel ürünlerimizin tanıtımına destek oluyor, hem de hammaddelerin bizlere ulaşınca kadar kat ettiği yolu kısaltarak yakıttan tasarruf ediyor ve karbon (CO₂) salımını azaltıyoruz.

Uçak içinde ikram edilen yemeklerimizi daima taze ve en kaliteli malzemeler kullanılarak hazırlarız. Hiçbir şekilde katkı maddesi kullanmayız. Bu durum işlenmiş gıdalardan kaynaklanan çevre üzerindeki olumsuz etkilerin azaltılmasına ve kaliteli ürünler sunmamıza katkı sağlıyor. Yemeklerimiz, **ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi gereğince alanında uzman gıda mühendisleri eşliğinde yüksek hijyen standartlarına göre hazırlanıyor ve hammadde tedarikçisinde ISO**

22000 sertifikalı tedarikçilerin ürünlerini tercih ediyoruz. Tedarikçileri, seçim sürecinde de ayrıntılı bir şekilde **"Tedarikçi Firma Risk Değerlendirme Prosedürü"** kapsamında değerlendirerek doğru tedarikçinin seçilmesini sağlıyoruz.

Ürün güvenliği kontrolleri, hammadde kabulden nihai ürüne kavuşuncaya kadar Satın Alma Departmanımız ile Hijyen ve Kalite Güvence Departmanımızın koordineli çalışmaları ile denetlenerek gerçekleştirilmektedir. Menülerimizin oluşturulmasında yerli hammaddelerin kullanımına özen gösterilmektedir. Menü planlamaları da bu hassasiyet göz önünde bulundurularak yapılmaktadır. Bu planlamalarda seçilen menülerde Türk, Akdeniz ve Dünya mutfağından sağlıklı, doğal alternatifler yer almaktadır.

Sadece Türkiye çıkışından günlük 240 bin yemek kapasitemiz ve sürdürülebilir ikram servisi sunma çabalarımız çerçevesinde, ISO 14001: 2015 standardına uygun olarak belgelendirdiğimiz Çevre Yönetim

Sistemimiz uyarınca belirlediğimiz politika ve amaçlar doğrultusunda önemli çevre boyutlarını kontrol altında tutuyor ve sürekli gelişim sağlıyoruz. Bu kapsam içerisinde üretim ve dağıtım alanlarımızda organik, kağıt ve ambalaj atıklarımızın tamamı, atık geri dönüştürme işlemi için lisanslı geri dönüşüm firmalarına gönderiliyor. Firmalar aracılığıyla gerçekleştirilen uçak içi atıkların ayrıştırılma oranı %8 şeklinde gerçekleşmektedir. Ayrıca, atık yağların geri dönüştürülebilmesi için, atık yağları toplayarak, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'ndan lisanslı atık yağ işleme tesisine gönderiyoruz. Yine faaliyetlerimiz sırasında çıkan tehlikeli atıkları ayrı toplayarak lisanslı firmalara teslim ediyor, geri dönüşüm ve doğru bertafalarını sağlıyoruz.

2013 yılında yeni uçuş konseptimizin hayata geçirilmesiyle birlikte, tüm araç ve gereçlerimiz üstün tasarım özelliklerine sahip, hafif ürünlerle yenilenerek ikram malzemelerinin toplam ağırlığı azaltıldı; böylece karbon emisyonlarımızın azaltılmasına da katkıda bulunuldu.

Dondurulmuş ve konserve besinler kullanılmayarak **CO₂ ayak izimizi** azaltıyoruz.

Yemeklerimizin **%85'ini yurt içinden** tedarik ediyoruz.

ISO 22000 Gıda Güvenliği sertifikalı tedarikçilerin ürünlerini tercih ediyoruz.



UÇAK İÇİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK UYGULAMALARIMIZ

Çevreye duyarlı bir havayolu şirketi olarak 2019 yılında uçuşlarımızda yolcularımızın ihtiyaç duyabileceği kulaklık ve yolcu örtülerimizi **“TS EN 13432 Ambalajlama-biyolojik parçalanma ve kompostlama ile geri kazanılabilir ambalaj özellikleri standardına”** uyumlu ve doğaya karıştığında yok olabilen ambalajlarda sunmaya devam ettik.

Çocuk yolcularımızda farkındalık ve çevre bilinci oluşturmak amacıyla 2 yıl önce **“Oyuncağım Doğadan”** konseptini başlattık. Set içeriğimizde yer alan oyuncakların tanıtımı için hazırlanan broşürler geri dönüşümlü kağıtlardan hazırlandı. Broşür ve ahşap oyuncaklar, dünyada orman kaynaklarının doğru bir şekilde yönetilmesini amaçlayan uluslararası kuruluş Orman Yönetim Konseyi'nin (FSC) verdiği sertifikaya sahiptir.

2018 yılından bu yana tüm seyahat setlerimiz plastik ambalaj olmadan temin edilerek servis ediliyor. İlave olarak 2019 yılında plastik tarak ve ayakkabı çekeceği ürünlerini setlerimizden çıkardık.

Yolcularımızın kullanımı ile ortaya çıkan yastık kılıfı, yolcu örtüsü gibi tekstil atıklarımızı geri dönüşüm firmalarına teslim ederek ekonomiye kazandırılmasını destekliyoruz.





MÜŞTERİ BİLGİLERİ VE HAKLARI



2019 yılı içerisinde gerçekleşen İstanbul Havalimanına geçiş sürecinde bagaj operasyonu sorunsuz bir şekilde yeni havalimanı sistemlerine adapte edilmiştir.

Türk Hava Yolları olarak, AB ve ABD mevzuatları da dahil olmak üzere, yolcu haklarıyla ilgili tüm mevzuatlara ve düzenlemelere uygun hareket ediyor, internet sitesi ve broşür gibi kanallarla müşterilerimizi sahip oldukları haklar konusunda bilgilendiriyoruz. Müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla, yolcularımıza seyahatlerinin tüm aşamaları boyunca bilgi veriyoruz. Ayrıca, THY Havacılık Akademisi aracılığıyla, çalışanlarımız hava taşımacılığında yolcu haklarına ilişkin düzenlemelerle ilgili e-öğrenme platformu (shy-passenger) üzerinden bilgi alabilmektedir.

Müşteri ilişkileri birimimiz, Türkiye'de yolcu haklarının korunmasından sorumlu kuruluş olan SHGM ile koordinasyon ve iletişim rolünü sürdürmektedir. Yolcu haklarına yönelik talimatları takip etmekte, tüm Ortaklığa duyurusunun yapılmasını sağlamaktadır. Bununla birlikte SHGM'ye ulaşan müşteri geri bildirimlerini araştırıp yanıtlayarak SHGM'yi bilgilendirmektedir.

MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ

Faaliyetlerimizin yapısı gereği, her gün müşterilerimizin kişisel verilerini işlemekteyiz. Türk Hava Yolları olarak kişisel bilgilerin gizliliğinin önemini olduğunun bilincindeyiz ve bu nedenle Türk Hava Yolları Gizlilik Politikasına ve bu husustaki kılavuz ilkelere uygunluk garantisini veriyoruz. Gizlilik Politikası Beyanı hakkında ayrıntılı bilgi için, internet sitemizi ziyaret edebilirsiniz.

BAGAJ HİZMETLERİ

2019 yılında yolcu ile bagajın birlikte seyahat edememesi (Bagaj aksaklık) oranı bin yolcu başına 5.0 olarak gerçekleşmiştir. Bu oranın daha da azaltılarak müşteri memnuniyetinin artırılması için iyileştirmeler yapılmaya devam edilmektedir. 2019 yılı içerisinde gerçekleşen İstanbul Havalimanına geçiş sürecinde

bagaj operasyonu sorunsuz bir şekilde yeni havalimanı sistemlerine adapte edilmiştir.

2019 yılında yakalanan başarının devamı için aksaklık sayılarını düşürmek amacıyla; transfer bagajların aynı konteynerlere yüklenerek takibinin sağlanması, kısa bağlantı bagajlarının ayrı yüklenerek takibin gerçekleştirilmesi, yüklenmeyen bagajların tespiti ve kontrol edilmesinin sağlanması gibi geliştirmeler yapılmıştır. Bagaj operasyonunun ana kaynağı niteliğindeki Bagaj Eşleştirme Sisteminin hizmet verdiğimiz tüm istasyonlarda kullanılması ve böylece bagajların tüm noktalarda takibi için yaygınlaştırma çalışmalarına devam edilmektedir.



ERİŞİLEBİLİRLİK

YOLCULARIMIZIN UÇUŞ KORKULARINI YENMELERİNE YARDIM EDİYORUZ

Türkiye’de ilk defa Türk Hava Yolları Havacılık Akademimiz tarafından uçuş fobisi olan yolcularımızın bu sorunu aşmalarına yardımcı olmak için özel olarak bir program geliştirildi. Program kapsamında öncelikle katılımcılara pilotlar ve teknik eğitmenler tarafından, uçağın yapısı ve atmosfer koşulları hakkında bilgiler verilmektedir. Ardından, simülatör kabininde uçuş simülasyonu yapılmaktadır. Bu sayede normal ve ağır türbülans koşullarında yaşanan korku ve endişe duygularını gidermek amaçlanmaktadır. Son adımda ise, ekibimiz bir varış noktasına gitmek üzere havalanmaktadır.

2007 yılından bu yana devam ettirdiğimiz **“Uçuş Korkusunu Yenme Programı’na”** 2019 yılında 139 kişi katıldı ve bugüne kadar toplamda 1.067 kişinin uçuş korkusunu yenmesine katkı sağladık.



ÖZEL DURUMLU YOLCULARA HİZMET

Yolcularımız uçuştan önce telefonla, bilet satış ofislerimiz aracılığıyla veya internet sitemiz üzerinden bizimle temasa geçerek, kalkış ve inişlerde uçak ile terminal binası arasında gidiş gelişlerde ücretsiz refakat, ulaşım ve tekerlekli sandalye hizmeti talep edebilirler. İşitme engelli yolcularla daha iyi iletişim kurabilmek için kabin ekiplerine yönelik işaret dili eğitimlerimiz 2019 yılında da devam etmiş olup işaret dili eğitimi verilmiş olan kabin görevlisi sayısı 646’ya ulaştı.



FARKLILIKLAR
değer katar

DÜNYA BANA BÜYÜK
K E Ş F E T

TURKISH
AIRLINES

Türk Hava Yolları; ürün ve hizmetlerini engelli, malul-gazi, yaşlı, hamile ve dezavantajlı yolcularına daha erişilebilir hale getirmek için kurum içi ve kurum dışındaki süreç iyileştirme, sürdürülebilir kalkınma yönetimi ve kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarını “Farklılıklar Değer Katar” programı kapsamında yürütmektedir. Bu kapsamda 2019 yıl sonu itibarıyla tamamlanan projelerimiz yandaki gibidir.

2019 TAMAMLANAN PROJELER

İSTANBUL HAVALİMANI SEYELİ YOLCU BEKLEME ALANI

İstanbul Havalimanı'nda seyeli yolcuların seyahat öncesi süreçte havalimanında bekledikleri alan için özel bir kuruluştan hizmet alınmaya başlandı. Seyeli yolcularımız, doktor kontrolünde ferah ve steril bir alanda uçuşlarını bekliyorlar.



MILES&SMILES VERİ TABANINA KAYITLI ENGELLİ YOLCULARA BAGAJ ÖNCELİĞİ HİZMETİ

2019 yılında başlatılan çalışma ile engelli yolcularımızın seyahatlerini daha da kolaylaştırmak amacıyla check-in sürecinde bagajlarına öncelik tanımlaması yapılarak “Priority” etiket takılmakta ve varış noktasında bagajları öncelikli olarak teslim edilmektedir.



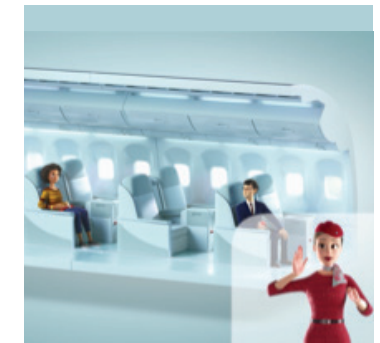
İSTANBUL HAVALİMANI GİRİŞİ ENGELLİ VE HAREKET KABİLİYETİ KISITLI YOLCU OTURMA ALANLARI

İstanbul Havalimanı girişlerinde bulunan Asistan Çağrı Noktaları'nda taşıyıcı personelin gelmesini bekleyen engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların bu bekleme süreleri içerisinde oturabilmeleri için havalimanının tüm giriş kapılarına oturma alanı konulması sağlandı.



EMNİYET VİDEOSUNUN İŞARET DİLİNDE ÇEVİRİSİ

İşitme engelli yolcularımızın uçak içi emniyet filmini, seyahatleri esnasında başkalarına ihtiyaç duymadan anlayabilmeleri için animasyonlarla filmin işaret diline çevirisi yapıldı.





Çalışanlarımıza
havacılık sektöründe
benzersiz bir kariyer
fırsatı sunuyor, tüm
çalışanlarımızın
gelişimlerini
destekliyoruz.



ÇALIŞANLARIMIZ EN BÜYÜK VARLIĞIMIZDIR

Dünyanın çeşitli noktalarında yaşayan çalışanlarımızın tamamına, yaratıcılığı ve takım ruhunu destekleyen, kişisel gelişime imkân veren, kurumsal hedeflerin her seviyede içselleştirildiği ve özgürce fikir alışverişi yapılabilen şeffaf bir çalışma ortamı sunmayı hedefliyoruz.

Çalışanlarımız en büyük varlığımız ve başarılarımızın arkasındaki temel güçtür. İştiraklerimiz dahil yaklaşık 65.373 personelin hizmet verdiği genç kadromuzun dinamizmini uluslararası ölçekte bir başarı öyküsüne dönüştürdük. 2019 yılı itibarıyla, Türk Hava Yolları olarak, 5.839 kokpit personeli, 12.247 kabin personeli ve 11.405 yer personeli olmak üzere toplam 29.491 çalışanımızla kocaman bir aileyiz. Çalışanlarımızın yaş ortalaması 34,5 olup yüzde %54'ü erkek %46'sı kadın çalışanlarımızdan oluşmaktadır. Çalışan profilimiz hakkında daha fazla bilgi raporun "Ekler" bölümündeki "Performans Tabloları" başlığı altında yer alıyor.

Dünyanın çeşitli noktalarında yaşayan çalışanlarımızın tamamına, yaratıcılığı ve takım ruhunu destekleyen, kişisel gelişime imkân veren, kurumsal hedeflerin her

seviyede içselleştirildiği ve özgürce fikir alışverişinin yapılabildiği şeffaf bir çalışma ortamı sunmayı hedefliyoruz.

İnsan Kaynakları politikamız, mesleki ve etik kurallara uyan, görevini Ortaklığımızın stratejik planları ve hedefleri doğrultusunda etkili ve verimli bir şekilde yerine getirebilen, aranan niteliklere sahip personelin istihdam edilmesini ve bu personel niteliklerinin devamlılığını sağlamak amacıyla oluşturuldu. Bu politika kapsamında, ilgili görev tanımlarının yapılması ve planlama, kurumsal kültür ve bilincinin oluşturulması, personel istihdamı, eğitim ve gelişim, personel işlemleri, sosyal ve ekonomik haklar, personel memnuniyeti, çalışma düzeni, disiplin ve ödüllendirme süreçleri gibi hususlar ele alınmaktadır.





KARİYER GELİŞİMİ

Türk Hava Yolları olarak, geniş kapsamlı faaliyet alanımız ve çok kültürlü yapımızla, çalışanlarımıza havacılık sektöründe benzersiz bir kariyer fırsatı sunuyor, tüm çalışanlarımızın gelişimlerini destekliyoruz.

Türk Hava Yolları olarak, geniş kapsamlı faaliyet alanımız ve çok kültürlü yapımızla, çalışanlarımıza havacılık sektöründe benzersiz bir kariyer fırsatı sunuyor, tüm çalışanlarımızın gelişimlerini destekliyoruz. Sunduğumuz eğitim ve gelişim olanakları hakkında daha kapsamlı bilgi Eğitim bölümünde yer almaktadır.

Pilotlarımız için uzun soluklu kariyer fırsatları sunuyoruz. Bunun için Ortaklığımızın en önemli iki özelliği olan kurumsal sadakat ve etkili takım çalışması ilkelerinden güç alıyoruz. Türk Hava Yollarındaki kariyer fırsatlarını ve istihdam süreçlerini, üniversite öğrencilerine tanıtmak ve nitelikli başvurulara doğrudan ulaşmak amacıyla çeşitli etkinliklere katılıyoruz. 2019 yılında ülkemizin önde gelen üniversiteleri ve çeşitli kurumlarla 18 adet, Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi ile 8 adet Bölgesel Kariyer Fuarı ve 4 adet yurt dışı kariyer etkinliği ile birlikte toplamda 30 adet etkinliğe katılım sağladık.

Çalışma hayatına yeni başlayacak olan lisans öğrencilerine yönelik olarak oluşturduğumuz AIRSTARTER Programı

ile öğrencilere kariyerlerini şekillendirme fırsatı sunuyoruz. Toplamda 12 ay süren ve iki dönem devam eden part-time çalışma süreciyle öğrenciler teorik



bilgilerini pratiğe çevirme imkânı buluyorlar. Süreci başarıyla tamamlayan öğrencilere çeşitli değerlendirme aşamalarından sonra tam zamanlı istihdam fırsatı sunuyoruz.

DEĞERLENDİRME MERKEZİ UYGULAMALARIMIZ

Değerlendirme süreçlerimizde, ilgili alandaki uzmanlarla ve ölçme değerlendirme sistemi konusunda uzman akademisyenlerle çalışıyoruz. Değerlendirme çalışmalarımızı, Ortaklığımıza özgün "Türk Hava Yolları Online Sınav Platformu" üzerinden yürütüyoruz. Dışa bağımlılığımızı azaltan, pozisyon bazında daha geçerli ve güvenilir içerikler ile ölçme değerlendirme yapmamıza imkân sağlayan sınav sistemimiz ile dünyanın dört bir yanında aday ya da çalışanlarımız ile değerlendirme uygulamaları gerçekleştirebiliyoruz.

2019 yılında, Ortaklığımızın genelinde yetkinlik bakış açısını yaygınlaştırma ve tüm insan kaynakları değerlendirmelerimizde yetkinlikleri temel alma yaklaşımımıza uygun olarak "**Türk Hava Yolları Yetkinlik El Kitabı**" oluşturuldu.

Genel Müdür (Kargo) Yardımcılığımızdaki müdürlerimiz için yetkinlikleri temel alan ve gelişim alanlarına dönük koçluk seansları ile desteklenen bir "Yetkinlik Gelişim Programı" başlattık.



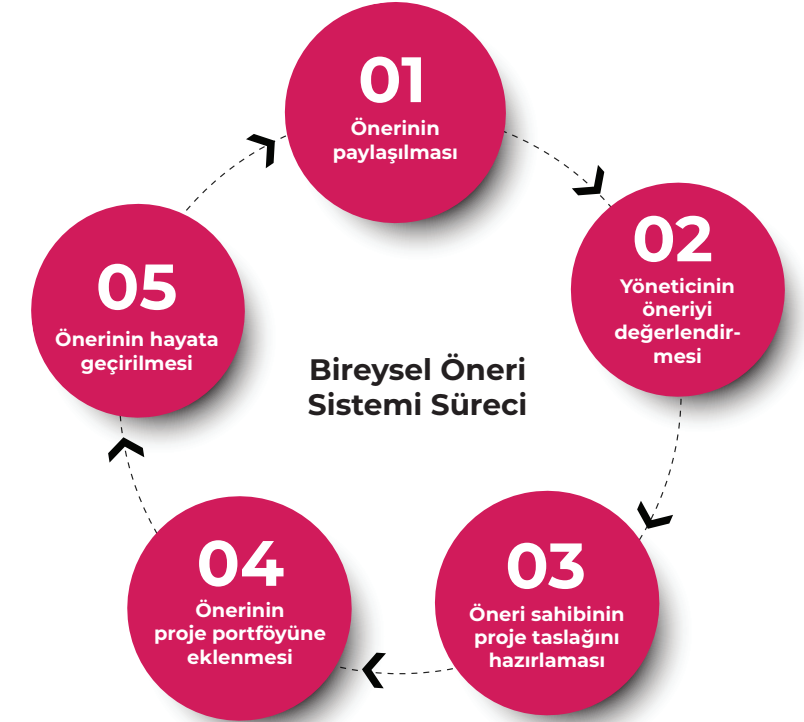
İNOVASYON KÜLTÜRÜNÜN GELİŞTİRİLMESİ VE ÇALIŞAN KATILIMININ TEŞVİK EDİLMESİ

Kurumsal İnovasyon Sistemimiz, tüm iç ve dış inovasyon kaynaklarını işleyerek çıktıya dönüştürme amacıyla tasarlanmış olup, birbirini tamamlayan pek çok faaliyetin bileşiminden oluşmaktadır. Kurumsal İnovasyon Sistemimizin en önemli bileşeni olan "Bireysel Öneri Sistemi" (BÖS), Ortaklığımızın en büyük değeri olan çalışanlarımızın yaratıcı potansiyelini aktif hale getirmek ve inovasyon faaliyetlerine katılımını artırmak amacıyla devreye alındı. Şeffaf bir paylaşım ve ödüllendirme yapısına sahip olan Bireysel Öneri Sistemi, tüm çalışanlarımıza değerli fikirlerini sunma, projelendirme ve uygulama fırsatı veriyor ve karşılığında ödül kazanma imkânı sunuyor. Bununla birlikte, iş birimlerimizin koordinasyonunu üst noktaya taşıyarak problemleri çözüme kavuşturma fırsatı yaratıyor. Sistem sayesinde Ortaklığımızda inovasyon farkındalığı oluşturuyor, inovasyon kültürünü yayıyor ve inovasyon elçilerini ortaya çıkarıyoruz. Bu kapsamda 2019 sonu itibarıyla Bireysel Öneri Sistemi'nde 21.995 öneri paylaşıldı. Bu önerilerden 1.100'ünün hayata geçirilmesiyle Ortaklığımız 132 milyon doları aşan finansal fayda elde etti.

Çalışanlarımızın üretkenliğini ve geleceği şekillendirecek teknolojiler hakkındaki farkındalığını artırmak amacıyla pek çok eğitim ve çalıştay düzenliyoruz. İlgili uzmanlarla söyleşiler, "AirCircle" programımız, tasarım odaklı düşünme (design thinking) eğitimleri, bu eğitimlere örnek olarak gösterilebilir.

Dış inovasyon faaliyetlerimiz de firmamızı önemli bir yenilik kaynağı olarak besliyor. Bu kapsamda yerli ve yabancı start-uplar, gelişmiş girişimci ağları, üniversiteler, teknoloji transfer ofisleri, lider kurum ve şirketlerle ortak pek çok proje yürütmeye, firmamıza fayda sağlayacağını düşündüğümüz girişimleri ilgili iş ünitelerimiz ile buluşturmaya devam etmekteyiz. 2019 yılında mevcut iş birliklerimiz Keiretsu Forum ve Draper University gibi alanında önemli aktörler ekledik. Ayrıca crowdsourcing tabanlı fikir yarışmaları ve uçak içi eğlendirici sistemlerde devreye aldığımız İnovasyon Anketi ile müşterilerimizi de inovasyon süreçlerimizin bir ögesi haline getirdik. Müşterilerimizden gelen 19.854 geri bildirim içi değerlendirme süreçlerimize dahil ettik. Bunun yanı sıra yalnızca Ortaklığımızı değil, tüm girişimcilik ekosistemini destekleyen ve gelecek vadeden girişimcilerle muhtemel yatırımcıları buluşturan Invest on Board platformumuz da her geçen gün büyümesini sürdürüyor.

Sürdürülebilirlikle ilgili inovatif projelerimiz doğaya ve gelecek nesillere karşı duyduğumuz sorumluluğu yansıtıyor. Örneğin, ikram tabaklarımız 2019 yılında ekolojik malzemelerle yeniden tasarlandı, ayrıca sıfır atık konseptli projelerimiz firmamız genelinde ve operasyonlarımızda yaygınlık kazandı. Bir diğer örnek, mikroalglerden biyo-yakıt üretme çalışmalarımızdır. Koordinasyonu birimimiz tarafından yürütülen biyo-yakıt projesi hakkında detaylı bilgi raporun Yakıt Verimliliği ve Sera Gazının Azaltılması bölümünde yer alıyor.



Bireysel Öneri Sistemi 2019





2019 YILI DİJİTAL İNOVASYON FAALİYETLERİMİZ



- > **Yapay zeka, artırılmış/sanal gerçeklik, nesnelerin interneti ve blockchain** gibi yeni gelişen teknoloji alanlarında Arge çalışmaları ve pilot projeler gerçekleştirdik.
- > Türk Hava Yolları Chatbot'u **Boti** ile yolcularımıza WhatsApp üzerinden uçuş sorgulama, uçuş fiyatları görüntüleme, uçuş durumu sorgulama, check-in asistanı, mobil biniş kartı, havalimanı haritaları ve kampanya sorgulama imkanı sağlandı. Bknz <https://www.youtube.com/watch?v=OkTcafXMbO8>

- > İTÜ Çekirdek tarafından her yıl geleneksel olarak düzenlenen Türkiye'nin en etkili girişimcilik etkinliği **Big Bang 2019**'da Gümüş (Silver) Paydaş olarak yer aldık.
- > 20-22 Eylül tarihleri arasında Teknofest İstanbul kapsamında Atatürk Havalimanı'nda veri bilimcilerden oluşan takımların, makine öğrenmesi ve yapay zeka gibi teknolojileri kullanarak Ortaklığımız tarafından sağlanan 90 milyon satırın üzerinde veri setiyle çözülmesi istenen 2 vaka için projeler geliştirdiği **Travel Datathon 2019**'u organize ettik. Bknz (<https://terminal.turkishairlines.com/travel-datathon-2019/>)
- > Havayolu perakendeciliğinin geleceğini şekillendirecek standartlar oluşturan ve bu alanda yeni girişimler geliştirmek için birlikte çalışan **IATA AIR Think Tank**'de gerçekleştirilen çalışmalara destek vermeye devam ettik.
- > Girişimcilik ekosistemini desteklemek, erken aşama teknoloji girişimleri keşfetmek ve yeni iş modelleri üzerinde projeler geliştirmek üzere New York merkezli bir girişim programı **Voyager HQ** ile iş birliği yaptık.
- > Yolcularımızın havalimanlarında yön bulma deneyimini en iyi hale getirmek amacıyla İstanbul Havalimanı, Sabiha Gökçen Havalimanı ve Adnan Menderes

Havalimanı olmak üzere 3 havalimanının yer aldığı **interaktif terminal haritalarını**, Türk Hava Yolları Mobil Uygulaması'nda yolcularımızın hizmetine sunduk.

- > Açık inovasyon stratejimiz kapsamında **Turkish Airlines Developer Portal** üzerinden sağladığımız API'larımızın, yazılım geliştiricilerin ve teknoloji girişimlerinin projelerinde kullanılmasına imkan sağladık.
- > **Invest on Board ile 68 yeni girişimin**, uçak içi eğlence ekranlarında (IFE) ve www.investonboard.com web sayfasında yatırımcı sunum videolarına yer vererek, yeni yatırımlar bulmalarına destek olduk.
- > Ortaklık içerisinde dijital dönüşüm farkındalığını artırabilmek amacıyla düzenli olarak bülten yayımladık.
- > Çalışan verimliliğimizi arttırabilmek üzere iş süreçlerimizde **RPA** (Robotic Process Automation) teknolojisini kullanmaya başladık.
- > **49 adet Ar-Ge projesi** geliştirdik ve **10 adet patent başvurusu** yaptık.
- > Avrupa Birliği Projeleri kapsamında bilgi güvenliği, müşteri deneyimini artırıcı teknolojiler ve kargo teknolojileri başlıkları altında **3 tane AB proje başvurusu** gerçekleştirdik.



ÇALIŞAN BAĞLILIĞI VE MEMNUNİYETİ

Çalışanlarımızın memnuniyeti en az yolcularımızın memnuniyeti kadar önemlidir!

Çalışanlarımızın memnuniyetine en az yolcu memnuniyeti kadar önem veriyoruz. Ortaklığımızda, İnsan Kaynakları süreçleri Genel Müdüre bağlı İnsan Kaynakları Yardımcılığı birimi tarafından yürütülmektedir. Çalışanlarımızın kendilerini önemli ve ayrıcalıklı hissedebilmeleri ve çalışma hayatı boyunca yaşadıkları deneyimlerin olumlu hale getirilmesi amacıyla 2019 yılında Personel İlişkileri Müdürlüğü kuruldu. Bu bağlamda çalışma arkadaşlarımızı ilk ofis günlerinde kendilerine özel hazırlanmış kit ile karşıyor, oryantasyon ve adaptasyon süreçlerini yaptığımız görüşmelerle yeniden tasarlıyoruz. Çalışma arkadaşlarımızın çalışma hayatı deneyimlerini iyileştirebilmek için oluşturduğumuz çalışan deneyimi haritası ile iletişimde olduğumuz her nokta için geri bildirimler alıyor ve gelişim planlarımızı birlikte oluşturuyoruz. Bu harita ile çalışma arkadaşımızın Türk Hava Yolları ailesine katıldığı günden emekliliğine kadar geçen süreçte ve hatta sonrasında da yanında

olmayı hedefliyoruz. Dünyanın en iyisi olma yolunda ilerlerken, ulaşım, beslenme, ofis ergonomisi ve yaşam kalitesi gibi çalışanlarımızın motivasyonunu en üst seviyeye çıkaracak süreçlere son derece özen gösteriyoruz.

SOSYAL HAKLAR

Türk Hava Yolları olarak çalışanlarımıza önemli sosyal haklar sunuyoruz. Bu sosyal haklara örnek verecek olursak: Geniş kapsamlı servis ağı, özel sağlık sigortası, çalışanlarımızın ailelerine özel sağlık sigortası indirimleri, doğum, emzirme, vefat ve evlilik izin ve ödenekleri, çocuklu tüm kadın çalışanlara her bir çocuk için ilköğretim çağına kadar kreş yardımı ödemesi, ücretsiz veya indirimli iç/dış hat seyahat olanakları, vize işlemlerinde kolaylıklar, dünyanın her yerindeki anlaşmalı otellerimizde konaklama imkanı vb.



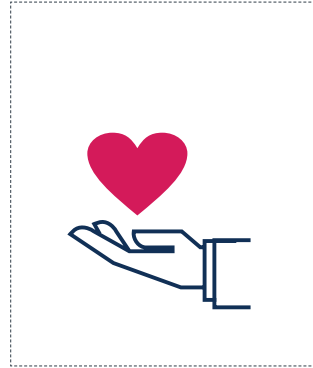


ÇALIŞAN DENEYİMİNİN GELİŞTİRİLMESİ

Çalışan deneyiminin iyileştirilmesi ve çalışanlarımızın motivasyonlarının artırılması için sürekli çalışmaktayız. Genel Müdür başkanlığında periyodik olarak düzenlenen Çalışan Bağlılığı Yürütme Kurulu toplantılarında, çalışanı etkileyen konular, üst düzey yöneticiler seviyesinde istişare edilerek karara bağlanıyor. Çalışanlarımızla yaptığımız on-boarding ve tutundurma mülakatları gelişime açık yönlerimizi tespit etmemize yardımcı oluyor. Çalışanlarımızdan aldığımız geri bildirimleri ve birim temsilcileri tarafından gündeme getirilen konuları değerlendirerek yeni nesil İK uygulamalarını hayata geçiriyoruz. Çalışan destek kanallarımız, İK uygulamalarımızın hızlı şekilde çalışanlarımıza duyurulmasını sağlıyor.

Ortaklığımızın Takdir ve Teşekkür Platformu, çalışma arkadaşlarımızın birbirleriyle etkileşim halinde olmalarını sağlıyor. Devreye aldığımız mobil uygulama aracılığıyla, çalışanlarımız, yöneticileriyle iş önceliklerini ve gelişim planlarını anlık olarak paylaşabiliyor. Bunun yanı sıra, marka anlaşmalarını, sürpriz hediyeleri, kulüplere yönelik faaliyet duyurularını ve Ortaklık içi bilgilendirmeleri takip edebiliyorlar. Bu uygulamayla kurum içinde iş birliğini geliştirmeyi ve yeteneklerin görünürlüğünü artırmayı hedefliyoruz.

ÇALIŞAN BAĞLILIĞI VE MEMNUNİYETİNE YÖNELİK YAPILAN ÇALIŞMALAR



Belirli çalışma sürelerini tamamlayan çalışanlarımız için toplu rozet törenleri gerçekleştirildi.

Çalışan ve yöneticilerimizin iletişimini güçlendirmek için toplu etkinlikler düzenlendi.

Çalışma ortamının fiziksel olarak iyileştirilmesi için yiyecek ve içecek otomatları lokasyonlara konumlandırıldı.

Çalışma arkadaşlarımız için özel indirimli alışveriş imkânı sunan marka iş birlikleri kuruldu.

Motivasyon artırmaya yönelik çekilişler düzenlendi.

Çalışan geri bildirim sisteminin ikinci fazı devreye alındı.

Yeni istihdam edilen arkadaşlarımızın ilk iş günü deneyimlerini daha özel hale getirmek için hoş geldin kitleri tasarlandı.

Çalışma arkadaşlarımızın sorularına ve sorunlarına daha hızlı cevap verebilmek için Çalışan Destek Hatları kuruldu.

Havalimanı taşınma sürecinde çalışanlarımıza yönelik etkinlikler düzenlendi.



ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ

Çalışan kadın personel sayısı, 2019 yılı itibarıyla 13.577'a ulaştı; bu rakam toplam çalışan sayısının yüzde 46'sına tekabül ediyor.

%46 Kadın
çalışan oranı

64 ülke 530
yabancı pilot

3.942
yeni işe başlayan
personel

Başarılarımızın temelinde farklı ülkelerden ve kültürlerden gelen çalışan kaynağımız bulunuyor. Çalışan profilimizin zenginliği büyük bir yaratıcılık ve yenilikçilik kaynağı olarak görüyoruz. Ortaklığımızda, çalışanlarımız arasında fırsat eşitliği daima gözetilir ve hiçbir çalışanımıza ırk, renk, cinsiyet, milliyet, din, engellilik, yaş, ailevi durumlarından ötürü ayrımcılık yapılmaz.

Türk Hava Yolları'nın başarı öyküsüne önemli katkılarda bulunan kokpit ekibimizin sayısı, 64 ülkeden 530 yabancı pilotla birlikte 5 bini geçti. Böylece kokpitlerimizde gerçek anlamda kozmopolit bir çalışma ortamı sunuyoruz. Çalışan kadın personel sayısı, 2019 yılı itibarıyla 13.577'ye ulaştı; bu rakam toplam çalışan sayısının yüzde 46'sına tekabül ediyor. Kabin personeli görevinde kadın çalışanlarımızın ağırlıkta bulunmasının yanı sıra, kadın pilot sayımızın da yıldan yıla arttığını görmekten mutluluk duyuyoruz. Kadın çalışanlarımıza yönelik kariyer

olanaklarını artırma hedefiyle, doğum izni ve çocuklu tüm çalışan kadınlara her bir çocuk için ilköğretim çağına kadar kreş yardımı ödemesi gibi yardım uygulamaları geliştirdik. Türk Hava Yolları olarak, engelli bireyleri istihdama kazandırarak, onlara yeteneklerini gösterme fırsatı sağlamak konusunda kararlıyız. 2019 yılı itibarıyla toplam engelli personel sayısı 235 olup, 24 personelimiz şef ve üzeri yönetici pozisyonlarında görev yapmaktadır.

2019 yılında, Türk Hava Yolları bünyesinde yeni istihdam edilen personel sayısı 3.942'dir. Büyüme ve kalite esaslı insan kaynakları politikaları, ortaklığımızın 2023 vizyonunda önemli yer tutuyor. Bu sebeple 2023 yılına kadar olan döneme ilişkin personel planlamamızı şimdiden yapmaktayız. Türk Hava Yolları'nın çalışan profilinin zenginliği, raporun "Ekler" bölümünde yer alan "Performans Tabloları" başlığı altındaki "[yaşa ve cinsiyete göre çalışan profili](#)" tablosunda görülmektedir.





TOPLUMSAL CİNSİYET DENGESİNİ GELİŞTİRME

“Türk Hava Yolları’nda adaylara yönelik tanıtım mecralarında havacılık kariyerleriyle örnek olan başarılı kadınlara vurgu yapılmakta, değerlendirme süreçlerinde cinsiyete değil yetkinlik ve yeterliliklere odaklanılmakta, kurum içinde çeşitli mecralarda başarılı havacı kadınlarımızın mesleki deneyimlerini aktarmaları için fırsatlar sunulmaktadır.”

NURSİBEL AYDIN

Türk Hava Yolları Değerlendirme Merkezi Müdürü

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, Türk sivil havacılık sektöründe toplumsal cinsiyet dengesini geliştirmek için bir talimat yayımladı ve bir komisyon oluşturdu. Türk Hava Yolları’nın da içinde bulunduğu bu komisyon, sivil havacılıkta toplumsal cinsiyet dengesini izlemeyi ve geliştirmeyi hedefliyor. Ayrıca kız öğrencilerinin havacılığa olan ilgisini artırmak ve farkındalık oluşturmak için üniversite seçimi öncesi kendilerine ulaşılması ve havacılık yönetiminde karar alma sürecinde etkin kadın sayısının artırılması da Komisyonun hedefleri arasındadır.

SHGM Toplumsal Cinsiyet Dengesini Geliştirme Komisyonu üyeleri, havacılıkta cinsiyet dengesi ile ilgili mevcut durumun tespitini yapmak, iletişim faaliyetleri yürütmek, akademi ve endüstriden ilgili paydaşlarla iş birliği içinde projeler geliştirmek için çalışmalarına başladı.

ÖRGÜTLENME VE TOPLU SÖZLEŞME HAKKI

Türk Hava Yolları olarak, örgütlenme ve toplu sözleşme hakkı ile ilgili ulusal mevzuata uygun hareket ediyoruz. Ayrıca, Toplu İş Sözleşmesi ve Türk Hava Yolları’nın iç prosedürlerinde genel istihdam kuralları ve esasları ile istihdam sözleşmelerinin türü ve süresi de açıkça belirtilmektedir.

Ortaklığımızda 56 yıldır süregelen toplu iş sözleşmesi, çalışanların haklarının iyileştirilmesi için günden güne geliştirilmiş olup, Ortaklığımız ile yetkili sendika arasında Toplu İş Sözleşmesi imzalandıktan sonra da personelin ekonomik, sosyal hak ve menfaatleri korunarak ek protokoller yapılmaktadır. Ayrıca çıkabilecek uyuşmazlıkların en alt seviyede tutulması adına tarafların özverili çalışmaları ile günümüze kadar sorunsuz bir şekilde yürütülmektedir ve bundan sonra da yürütülmeye gayret edilecektir.





EĞİTİM

Türk Hava Yollarında, çalışanlarımızın potansiyelini ve performansını sürekli artırmanın yanı sıra, teknik yetkinliklerini ve müşteri ilişkilerine yönelik sosyal becerilerini de geliştirmeyi hedefliyoruz. Bu amaç doğrultusunda, hem havacılık otoritelerinin zorunlu kıldığı eğitimleri veriyor hem de kişisel ve organizasyonel gelişimi destekleyen pek çok eğitim imkanı sunuyoruz.

TÜRK HAVA YOLLARI HAVACILIK AKADEMİSİ

Türk Hava Yolları Havacılık Akademisi, kadrosunda bulunan 83 eğitmenin yanında, uzmanlıklarına ihtiyaç duyulduğunda desteğini alabileceği 120 Ortaklık personeli ile kursiyerlerine eğitim hizmetlerini sınıf ve/veya online ortamda vermektedir. Havacılık Akademisi'nin faaliyette bulunduğu fiziki alan 5.400 m²'si kapalı olmak üzere, toplam 8.700 m²'dir.

Birçok ulusal/uluslararası akreditasyona ve onaya sahip olan Türk Hava Yolları Havacılık Akademisi, yolcu hizmetleri eğitimlerinden yer operasyonu eğitimlerine, profesyonel ve kişisel gelişim eğitimlerinden havacılık

ve mesleki dil eğitimlerine kadar geniş eğitim yelpazesi ile havayolu ve kargo firmalarına, seyahat acentelerine, üniversitelere, havalimanı işletmelerine ve sivil havacılık sektöründeki diğer firmalar ile kişilere eğitim ve danışmanlık hizmeti sağlamaktadır. Akademi, 2011 yılından beri aldığı akreditasyonlarla IATA'nın Bölgesel Eğitim Ortağı ve Yetkili Eğitim Okulu haline gelerek dünyanın her yerinden gelen öğrencilere IATA onaylı eğitimler vermeyi sürdürmektedir.

Türk Hava Yolları Havacılık Akademisi bünyesindeki eğitimler; Kurumsal Çözümler, Organizasyonel Gelişim ile Dil Becerileri olmak üzere üç kategori altında sürdürülmektedir.

Eğitimlerin sıklığı Ortaklığımızın ihtiyaçlarına ve gereksinimlerine göre, otorite zorunlu eğitimler, temel işbaşı eğitimi, tazeleme eğitimi veya seminer gibi eğitim türlerine göre değişiklik göstermektedir.

Akademimiz İstanbul'da bulunan 3 Devlet Üniversitesi ile anlaşma yaparak çalışanlarımızın mesai saatleri sonrasında Akademi Yerleşkesi'nde katılabilecekleri farklı Yüksek Lisans programları düzenlemekte, Ortaklığımız Yöneticilerini bu programlara misafir konuşmacı olarak davet ederek tecrübelerini çalışanlarımızla paylaşmalarını sağlamaktadır.

Ortaklığımız, sosyal sorumluluk projesi kapsamında tasarladığı "Çocuklar İçin Havacılık Programı" ile 8-12 yaş grubundaki çocuklara havacılığı sevdirmeyi hedeflemektedir. Bir günlük programda çocuklar uçuşun ilkelerini deneysel ortamda öğrenmekte ve simülatörlerde uçuş deneyimi edinmektedir. İstanbul'da bulunan Çocuk Esirgeme Kurumlarında kalan çocuklara da aynı kapsamda programlar düzenlenmektedir.

Uçuş Korkusunu Yenme Programımızda ise 2 gün boyunca uçuş korkusu sebebi ile uçamayan yolcu adaylarımıza psikolog, uçuş ekiplerimiz ve teknik personelimiz ile eğitimler vermekte ve ilk uçuşlarını birlikte yaparak korkularını yenmelerinde yardımcı olmaktadır.

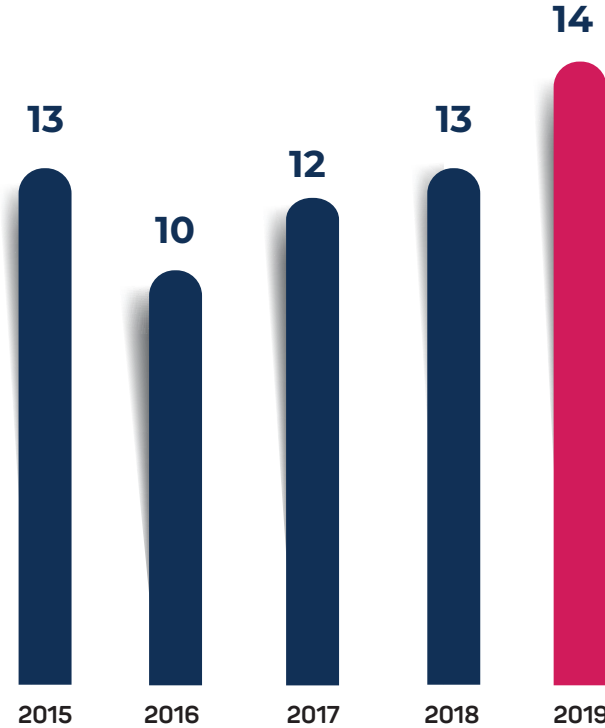


ULUSAL VE ULUSLARARASI ONAYLARIMIZ VE ORTAKLIKLARIMIZ



HAVACILIK AKADEMİSİ SAYILARLA 2019

Personel başına düşen eğitim / saat değeri

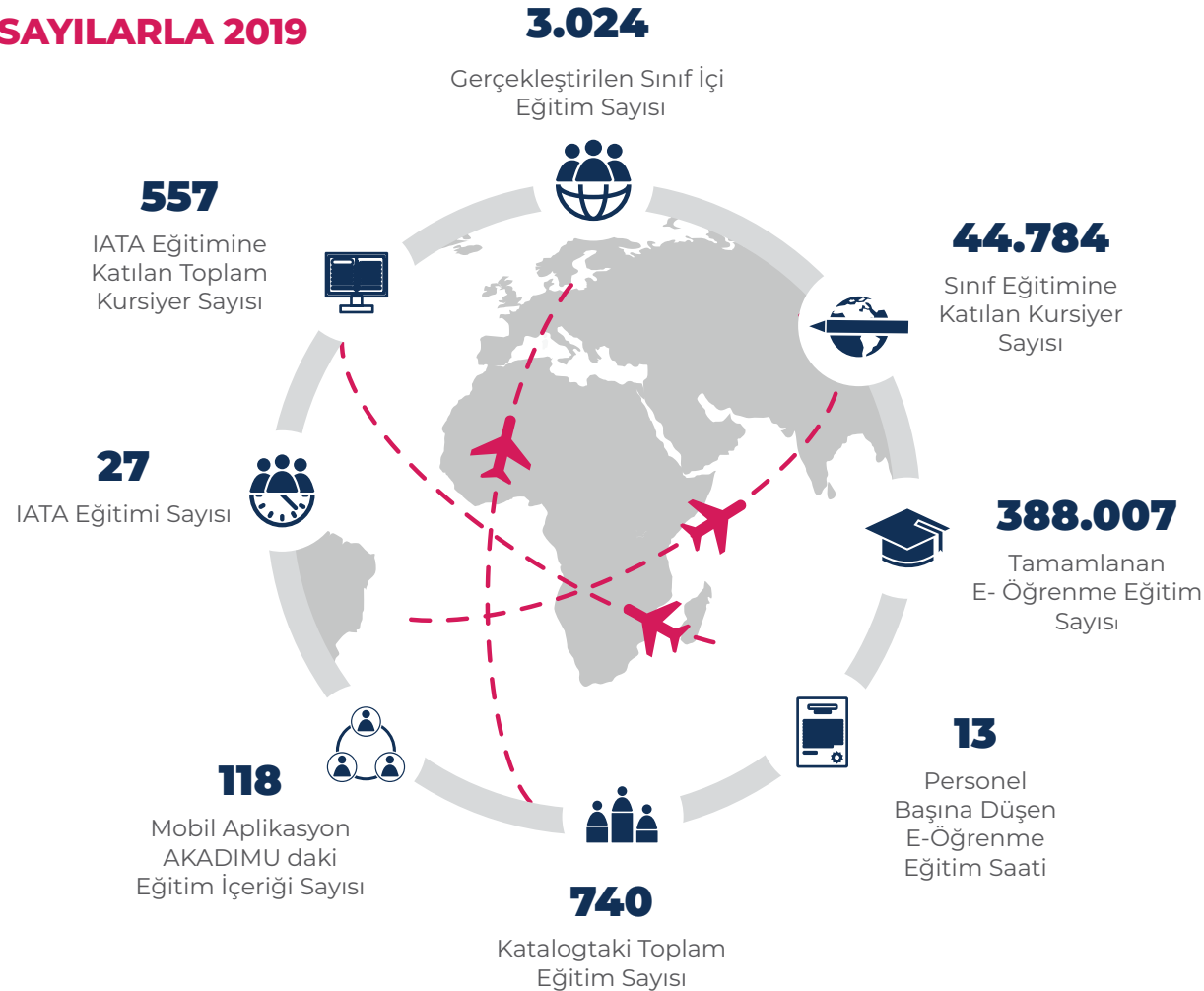


Akademi, 2019 yılında 3.024 sınıf eğitimi düzenleyerek 44.784 kursiyere, uzaktan eğitim aracılığıyla da 724.434 kursiyere ulaştı. Eğitimlere ilişkin diğer bilgiler aşağıda yer almaktadır.



TURKISH AIRLINES AVIATION ACADEMY

SAYILARLA 2019



YÖNETİCİ SEMİNERLERİ

Yöneticilerimizin liderlik becerilerini geliştirmek ve küresel vizyonlarına katkıda bulunmak amacıyla her hafta Eğitim Başkanlığı stüdyolarında çekimleri gerçekleştirilen canlı yayın seminerleri düzenlendi. Bilim insanları, iş adamları ve girişimcilerden oluşan konuşmacılar tecrübelerini Havacılık Akademisi YouTube kanalı üzerinden Ortaklığımız yöneticilerinin istifadelerine sundular.

YENİ EĞİTİM GELİŞTİRME VE TEDARİKÇİ EĞİTMEN YETİŞTİRME (YEGTEY) PROGRAMI

Ortaklığımız çalışanlarının tecrübelerinden faydalanmak amacıyla, havacılık "know how" ı yüksek içeriklerde yeni eğitimler geliştirilmeye başlandı. "Yeni Eğitim Geliştirme ve Tedarikçi Eğitim Yetiştirme" (YEGTEY) Programına mülakatla seçilen 84 kişi Tedarikçi Eğitmeni olarak yetiştirildi. Aday eğitmenler, daha önce eğitim tasarımı yapmış tecrübeli eğitmenlerden oluşan mentör ve validatörler ile desteklenerek eğitim geliştirme sürecine başlandı. Hali hazırda 15 yeni eğitim, kataloğa eklendi.

EĞİTİM İÇERİKLERİNE ULAŞMAYI KOLAYLAŞTIRAN YENİ TEKNOLOJİLER

Mobil uygulamamız AKADIMU geliştirilerek personelimize, mesleki ve günlük ihtiyaçlarına yönelik dil desteği sağlandı. Yayımlanan Podcast'ler aracılığıyla tüm personelimize eğitim içeriklerine istedikleri zaman ulaşabilme fırsatı sağlandı.



ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

EKONOMİ

ÇEVRE

SOSYAL

EKLER



UÇUŞ EĞİTİM MERKEZİ



45.000'den fazla uçucu personelin eğitim faaliyetini uluslararası standartlara uygun şekilde yürütüyoruz.

Uçuş Eğitim Başkanlığı olarak, Ortaklığımızın kokpit personeli, kabin memuru, dispeçer, load master ile 45.000'den fazla uçucu personelinin eğitim faaliyetlerini uluslararası standartlara uygun şekilde yürüterek, uçucu personelinin niteliklerinin geliştirilmesi için çalışmaktayız. Merkezimiz, ulusal ve uluslararası yetkilendirmeler ile yerli ve yabancı müşterilere yönelik eğitim hizmetleri de sağlamakta olup, Avrupa, Orta Doğu ve Afrika bölgesindeki en kapsamlı eğitim merkezlerinden biri olmayı hedeflemektedir. Bunun yanı sıra kurum ve kuruluşlarla yürütülen çalışmalar, hem ulusal hem de uluslararası alanda sivil havacılık konusundaki bilgi birikiminin geliştirilmesine önemli katkılar sağlamaktadır. Ortaklığımızın havacılık emniyeti ve güvenliği konularındaki en yüksek performans standartlarına erişme vizyonu ile faaliyetlerini yürüten Uçuş Eğitim Merkezimiz, Türk Sivil Havacılığı ve pek çok yabancı sivil havacılık otoritesi tarafından denetlenip yetkilendirilmiş

uluslararası platformda yetkinliğe sahip bir eğitim merkezidir.

Uçuş Eğitim Merkezinde, bulunan, 24 adet (FFS) Full Flight Simulatör, 7 (FTD) Flight Training Device ve 5 adet CST, 2 adet CEET, 6 adet DT, 1 adet RFFT istasyonunda; kokpit ekipleri yer dersleri ve uçuş eğitimleri, SAFA eğitimleri, kabin ekipleri yer dersleri ve uygulamalı eğitimler, yetiştirilmek üzere pilot adayları eğitimleri ile dispeçer ve load master eğitimleri verilmektedir.

Tüm uçuş ekipleri eğitimleri, iletişim, sorumluluk alma, liderlik ve takım yönetimi, problem çözme, sağlıklı karar alma gibi konularda bilgi, beceri ve yetkinlikleri artırmayı hedeflemektedir. Eğitimlerimizin kalitesini artırmak ve çalışanlarımızın dünyanın her yerinde hizmet verebilmeleri için gerekli olan teknik becerilerle donatılmalarını sağlamak amacıyla eğitim programımızı düzenli olarak güncelliyoruz.





Bunların yanı sıra, yakıt verimliliği ile ilgili alanlarda çalışanlarımıza eğitim vererek çevre bilincini artırıyoruz. Çevreyi korumak amacıyla yakıt verimliliğiyle ilgili operasyonel uygulamalar hakkında seminerler düzenliyoruz.

GERÇEKLEŞTİRİLEN PROJELER

2019 yılı içerisinde Sedat Şekerci Kampüsünde; 4 adet geniş gövde ve 1 adet dar gövde simulatörün devreye alınmasıyla birlikte yerleşkede halihazırda 14 simülatöre ulaşıldı. Siparişi verilen cihazların da devreye alınması ile yıl sonunda operasyonel FFF sayısı bu yerleşkede 15'e, Florya yerleşkesinde 10 simülatöre ulaşacak olup, toplamda 25 simülatör olacaktır.

İlgili birimler ile eş zamanlı ve koordineli çalışma kabiliyetini ve iletişimi artırmak ve kaynak verimliliği

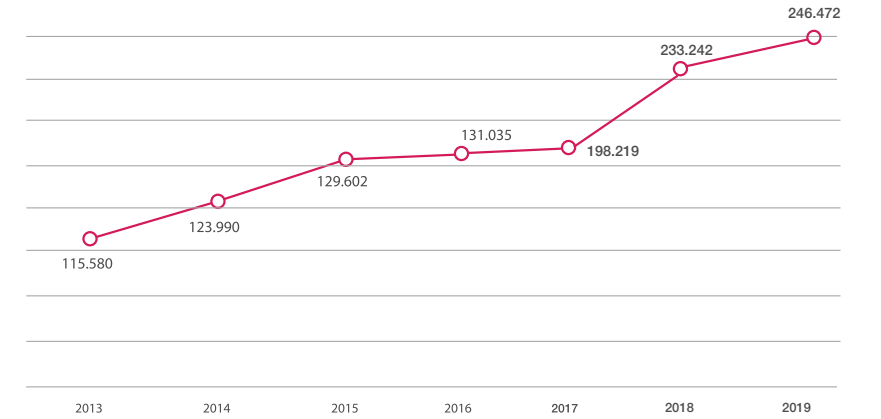
sağlamak amacıyla MINT Eğitim Yönetimi Sistemi platformu devreye alındı.

2017 yılında tamamlanan, 18 simulatör ve 45 derslik kapasiteli ve mock-up alanına sahip yeni Uçuş Eğitim Merkezinde, 2019 yılında 9 simülatör hizmete girdi, 2 adet masaüstü simülasyon eğitim dersliği devreye alındı ve 3 adet yeni kabin servis eğitim aracı faal hale getirildi. 3 adet Uçuş Navigasyon Prosedürleri Eğitim Cihazı (FNPT) pilot yetiştirme okulumuz olan TAFE'ye devredildi.

Yeni "Uçuş Eğitim Merkezi Projesi" çalışması kapsamında Havelsan A.Ş firmasından 5 adet ilave yerli simulatör siparişi verildi. Havelsan firması bu projelerle beraber, 6 adet ilave FTD cihazını da projeler kapsamında teslim edecektir. Böylece bünyemizde yer alan EASA onaylı Tam Uçuş Simulatörü (FFS) sayısı 24 olacaktır.

2013-2019 PERFORMANSI

Kokpit Personeline Yönelik Eğitim Saati



Kabin Personeline Yönelik Eğitim Saati





İŞ SAĞLIĞI, İŞ GÜVENLİĞİ VE ESENLIK



[İş Sağlığı ve Güvenliği politikamız](#)

Türk Hava Yolları, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası (OHSAS 18001) sahibidir.

Faaliyet gösterdiğimiz her alanda, çalışanlarımızın, müşterilerimizin, iş ortaklarımızın, yüklenicilerimizin ve faaliyetlerimizden etkilenebilecek olan herkesin sağlığı, güvenliği ve esenliği en yüksek önceliğimizdir. İş sağlığı ve güvenliği taahhüdümüz, bu konudaki yasal gerekliliklere uygunluğun çok daha ötesine geçerek, şirket kültürümüzün ayrılmaz bir parçasıdır. Güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamının sağlanması için işyerinde yaralanma riskini azaltma, ortadan kaldırma, bütün önleyici ve koruyucu tedbirleri alma hedefimizi sürdürmeye kararlıyız.

Türk Hava Yolları bünyesinde, İstihdam Başkanlığı tarafından yürütülen, detaylı olarak hazırlanmış İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi El Kitabının yanı sıra genel İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız bulunmaktadır. İşyeri hekimleri, hemşireler, iş sağlığı ve güvenliği uzmanlarından oluşan Sağlık Müdürlüğümüz, iş sağlığı ve güvenliği alanında en yüksek standartlara ulaşabilmemizi ve bu standartları sürdürebilmemizi sağlamak için çalışmaktadır.

İş sağlığı ve güvenliği yönetiminden en üst seviyede sorumlu yönetici Genel Müdür'dür. Ayrıca, çalışan temsilcilerinin de yer aldığı İş Sağlığı ve Güvenliği Kurullarımızla, çalışanlarımızı, sağlık ve güvenlikle ilgili çalışmalara aktif katılım göstermeye teşvik edilmektedir. Ortaklığımızda, iş sağlığı ve güvenliği hususlarını görüşmek üzere, Genel Müdür ve ilgili yöneticilerin katılımıyla yılda iki kez Yönetimi Gözden Geçirme Kurulu (YGGK) toplantıları düzenlenmektedir.

Ortaklığımızda sağlık ve güvenlik verileri, online raporlama sistemleri vasıtasıyla sistematik olarak toplanmakta, takip edilmekte ve incelenmektedir. Ayrıca Ortaklığımızın iş sağlığı güvenliği performansını sürekli iyileştirmek amacıyla ramakkala durumları dahil tüm olaylar raporlanmakta; bu olayların kök neden analizleri incelendikten sonra, gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanmaktadır. Bunun yanı sıra, Ortaklığımızla sendikalar arasında imzalanan yasal sözleşmelerde, sağlık ve güvenlikle ilgili yürürlükte olan tüm kurallara ve düzenlemelere uygunluk şartına yer verilmektedir.

Ortaklığımız, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası (OHSAS 18001) sahibidir. Risklerin analiz edildiği, önlemlerin alınıp kazaların minimum düzeye indirildiği, denetimlerle kontrollerin sağlandığı, şirket hedeflerinin belirlenerek çalışanlara iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili alt hedeflerin verildiği ve bu uygulamaların hayata geçirildiği, yasal mevzuata uyumlu bir yönetim sistemi bulunmaktadır. İş sağlığı ve güvenliği alanındaki ilgili güncel yasal düzenlemelere ve standartlara uygunluğun devamlılığını sağlamak ve kendimizi sürekli olarak geliştirmek için gayret ediyoruz.

Ayrıca, 2019 yılı sonu itibarıyla İş Sağlığı ve Güvenliği Standardı olan OHSAS 18001 yerine, ISO 45001 Standardına geçiş için çalışmalara başladık. Proje kapsamında, çalışanlarımıza yeni standart ile ilgili eğitim ve seminerler düzenledik, durum tespiti yapmak amacıyla ilgili birimlerde Mevcut Durum Analizi çalışmaları yaptık. Analiz sonrası, birimlerimiz ISO 45001'e uyum sağlaması için aksiyonlar almaya başladılar. Aksiyonların tamamlanmasının ardından 2021 yılı içerisinde ISO 45001 Standardına geçiş için bağımsız belgelendirme kuruluşu tarafından Belgelendirme Denetimi gerçekleştirilecektir.

EĞİTİM

Türk Hava Yolları olarak, çalışanlarımızı iş sağlığı ve güvenliği hususlarında bilinçlendirerek, iş sağlığı ve güvenliği kültürünün gelişmesine destek oluyor; bu



amaçla düzenli eğitimlerle çalışanlarına iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili gerekli bilgileri veriyoruz. Eğitim konu başlıklarının bazıları şunlardır: Çalışanların yasal hak ve sorumlulukları, işg kültürünün genel esasları, kimyasal, fiziksel ve ergonomik risk faktörleri, iş ekipmanının güvenli kullanımı, kişisel koruyucu donanım kullanımı, iş kazalarının nedenleri ve önlenmesi, acil durum müdahale planları, tahliye ve kurtarma.

Bu kapsamda; kokpit, kabin ve yer personeli olmak üzere, 3.753 kişiye İSG temel sınıf eğitimi, 11.198 kişiye İSG online temel eğitimi, 184 kişiye arama-kurtarma-tahliye ekipleri eğitimi ve 148 kişiye yangınla mücadele eğitimi verildi.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ UYGULAMALARI

Türk Hava Yolları olarak, çalışanlarımızın fiziksel sağlığı ve esenliği kadar ruh sağlığını da önemsiyoruz. Kritik pozisyonlarda görev alan personelimizin gerek fiziksel gerekse zihinsel olarak göreve hazır olmalarını sağlamak için her türlü desteği sunmaya kararlıyız. 2019 yılında çalışanlarımızın acil durumlara hazırlıklı olması ve acil durum ekiplerinin olaya müdahale etme becerilerini geliştirilmesi amacıyla; İstanbul'da 16, yurtiçi istasyonlarda 19 fiili, İstanbul ve yurtiçi istasyonlarda 13 masa başı olmak üzere toplam 58 acil durum tatbikatı düzenlendi. İstanbul yerleşkelerimizde, toplam 426 saha gözetimi çalışması yapıldı. Ölçüm kontrol ve test çalışmaları kapsamında; mekanik ve elektriksel muayeneler ile ortam ve iş hijyeni ölçümleri kapsamında 4.009 kalem ölçüm yapıldı. Mevcut çalışanlarımızın rutin periyodik kontrolleri ve yeni işe alınacak personelin muayeneleri de dâhil olmak üzere, toplam 161.992 hekimlik faaliyeti gerçekleştirildi.

2019 kaza sıklık oranı: **12,69**

2020 Hedefimiz: Kaza sıklık oranını **11,42'nin altına düşürmek**



SAĞLIKLI YAŞAM TARZLARININ DESTEKLENMESİ

Yaptığımız çeşitli çalışmalarla, çalışanlarımızı sağlıklı tercihler yapmaya teşvik ediyoruz. Sağlık programımız vasıtasıyla sağlıklı beslenme, madde bağımlılığı bilinci ve dumansız ortam gibi uygulamalara destek veriyoruz. Birçok kronik hastalıkla ilişkilendirilen obeziteyi önlemenin yolu, kilo kontrolü ve aktif yaşam tarzından geçiyor. Çalışanlarımıza sağlıklı beslenme tercihleri, egzersiz ve kilo kontrolü gibi konularda yardımcı olmak için beslenme danışmanlığı hizmeti sunuyoruz. Dumansız ortamı destekliyor, çalışanlarımızın sigarayı bırakmalarına yardımcı olmak için sigarayı bırakma programına katılmalarına imkân sağlıyoruz.

PERFORMANS

Türk Hava Yolları olarak, iş yerinde yaşanan yaralanma oranını sürekli olarak azaltmak için kararlılıkla çalışıyoruz. Bu amaçla ilk adım olarak, raporlama sistemimiz geliştirilerek, en küçük yaralanmaların bile tespit edilebilmesi sağlandı. 2019 yılında, işe bağlı kaza sayısı x 1.000.000/çalışma süresi formülüyle hesaplanan kaza sıklık oranı 12,69 olarak tespit edildi. Türk Hava Yolları bünyesinde, iş yerinde yaşanan başlıca yaralanma türleri arasında kas-iskelet sistemi yaralanmaları, düşmeler ve yanıklar yer almaktadır.

HEDEFLER

Türk Hava Yolları ailesine yeni katılan çalışanlarımıza, OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı eğitimlerine devam edilecektir. 2019 yılında 12,69 olarak tespit edilen kaza sıklık oranının 2020 yılı sonunda 11,42'nin altına düşürülmesini hedefliyoruz.



07

EKLER

PERFORMANS TABLOLARI **107**

SERA GAZI BEYANI DOĞRULAMA **111**

GRI İÇERİK İNDEKSİ **112**





PERFORMANS TABLOLARI

GRI 102-8: Yaş grubuna ve cinsiyete göre çalışan profili

Yıl	Çalışan Kategorisi	Yaş Grubu			Cinsiyet		TOPLAM
		0-29	30-49	50+	Kadın	Erkek	
2016	Kokpit personeli	678	2.866	924	121	4.347	4.468
	Kabin personeli	4.990	4.930	2	7.072	2.850	9.922
	Diğer personel	2.468	6.844	422	4.280	5.454	9.734
	Toplam	8.136	14.640	1.348	11.473	12.651	24.124
2017	Kokpit personeli	684	2.905	920	153	4.356	4.509
	Kabin personeli	4.285	5.433	3	6.819	2.902	9.721
	Diğer personel	2.324	7.112	409	4.396	5.449	9.845
	Toplam	7.293	15.450	1.332	11.368	12.707	24.075
2018	Kokpit personeli	945	3.312	956	241	4.972	5.213
	Kabin personeli	4.416	6.093	4	7.160	3.353	10.513
	Diğer personel	2.783	7.775	455	4.929	6.084	11.013
	Toplam	8.144	17.180	1.415	12.330	14.409	26.739
2019	Kokpit personeli	977	3.828	1.034	297	5.542	5.839
	Kabin personeli	5.116	7.127	4	8.243	4.004	12.247
	Diğer personel	2.547	8.324	534	5.037	6.368	11.405
	Toplam	8.640	19.279	1.572	13.577	15.914	29.491

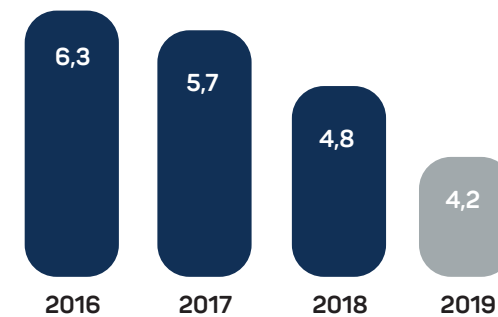
GRI 405-1: Yönetici profilinin yaş grubuna ve cinsiyete göre dağılımı

Yıl	Yaş Grubu			Cinsiyet		TOPLAM
	0-29	30-49	50+	Kadın	Erkek	
2016	13	513	47	52	521	573
2017	14	518	46	50	528	578
2018	14	543	50	54	553	607
2019	6	565	54	61	564	625

GRI 401-1: Yeni personel alımlarının yaş grubu, cinsiyet ve coğrafi bölgeye göre dağılımı

	2016	2017	2018	2019	
Toplam	3.486	1331	3900	3942	
Yaş Grubu	30 Altı	2.583	940	2.860	3.145
	30-49	871	377	987	743
	50+	32	14	53	54
Cinsiyet	Erkek	1.655	895	2.463	2.161
	Kadın	1.831	436	1.437	1.781
Coğrafi Bölge	Afrika	54	20	50	55
	Amerika	87	18	36	27
	Asya	44	28	35	34
	Avrupa	210	65	190	138
	Orta Doğu	85	20	58	47
	Uzak doğu	39	19	28	27
Türkiye	2.967	1.161	3.503	3.614	

GRI 401-1: İş gücü devir oranı (%)



2019 yılında işten ayrılan personel sayısı 1.189' dur. İşten ayrılan personel sayısının rapor döneminin başındaki ve sonundaki personel sayısının ortalamasına bölümüyle elde edilen iş gücü devir oranı %4,2'dir.



Emisyon Verileri

2018 yılı emisyonları

Türk Hava Yolları olarak, her yıl 14064-1 Standardı kapsamında hazırladığımız sera gazı emisyonlarının belirlenmesinde; hesaplama dayalı envanter oluşturma yöntemini tercih ettik. Faaliyet sınırlarının belirlenmesinde ise operasyonel kontrol yaklaşımını benimsedik.

Ortaklığımızda sera gazı emisyon ve azaltım hesaplamaları, doğrudan sera gazı emisyonları (Kapsam 1) ve enerji dolaylı sera gazı emisyonları (Kapsam 2) dikkate alınarak yapıldı. Hesaplamalara diğer dolaylı sera gazı emisyonları (Kapsam 3) dahil değildir.

Yanda beyan edilen 2018 yılı sera gazı emisyonlarının, bağımsız denetim kuruluşu tarafından TS EN ISO 14064-3 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Standardına göre doğrulaması gerçekleştirildi. [Bknz: Sera Gazı Beyanı Doğrulama Açıklaması](#)

	CO ₂ e (t/yıl)	CH ₄ (t/yıl)	CH ₄ (tCO ₂ e)	N ₂ O (t/yıl)	N ₂ O (tCO ₂ e)	Toplam (tCO ₂ e)
Kapsam 1*	12.580	0,86	24	0,46	121	12.724
Kapsam 1**	16.874.363	118,00	3.304	472,01	125.083	16.992.133
Toplam Kapsam 1	16.886.943	118,87	3.328	472,47	125.203	17.004.857
Kapsam 2	23.682	0,34	10	472,66	50	23.742
Kapsam 1 ve Kapsam 2 Toplamı	16.910.625	119,21	3.338	945,12	125.254	17.028.599

*Uçak yakıt tüketimi kaynaklı emisyonlar dahil değildir.

**Uçak yakıt tüketimi kaynaklı emisyonlardır.

2018 yılı trijenerasyon yoluyla elektrik üretiminde kullanılan doğalgaz kaynaklı sera gazı emisyonları***

Lokasyon	Doğalgaz tüketim miktarı (sm ³ /yıl)	Üretilen elektrik miktarı (kWh)	Toplam CO ₂ e (t/yıl)***
Kargo Trijenerasyon	3.304.601	12.661.640	6.423

*** Kapsam 1 emisyonlarına dahil edilmiştir.

2018 yılı uçak yakıtı tüketimi kaynaklı sera gazı emisyonlarının toplam sera gazı emisyonları içindeki payı

	Toplam (tCO ₂ e)	Yüzdeler Payı
Uçak yakıt tüketimi kaynaklı sera gazı emisyonları	16.992.133	%99,79
Toplam sera gazı emisyonları	17.028.599	



2019 yılı emisyonları

2019 yılı verilerine ilişkin doğrulama süreci devam etmekte olup, öngörülen emisyon miktarları aşağıda beyan edilmektedir.

	CO ₂ e (t/yıl)	CH ₄ (t/yıl)	CH ₄ (tCO ₂ e)	N ₂ O (t/yıl)	N ₂ O (tCO ₂ e)	Toplam (tCO ₂ e)
Kapsam 1*	11.537	0,79	22	0,16	44	11.603
Kapsam 1**	17.687.868	123,69	3.463	494,77	131.113	17.808.397
Toplam Kapsam 1	17.699.405	124,48	3.485	494,93	131.157	17.820.000
Kapsam 2	46.406	0,70	20	495,37	116	46.541
Kapsam 1 ve Kapsam 2 Toplamı	17.745.811	125,18	3.505	990,30	131.272	17.866.541

*Uçak yakıt tüketimi kaynaklı emisyonlar dahil değildir.

**Uçak yakıt tüketimi kaynaklı emisyonlardır.

2019 yılı trijenerasyon yoluyla elektrik üretiminde kullanılan doğal gaz kaynaklı sera gazı emisyonları***

Lokasyon	Doğalgaz tüketim miktarı (sm ³ /yıl)	Üretilen elektrik miktarı (kWh)	Toplam CO ₂ e (t/yıl)***
Kargo Trijenerasyon	3.149.208	12.148.260	6.121

*** Kapsam 1 emisyonlarına dahil edilmiştir.

2019 yılı uçak yakıtı tüketimi kaynaklı sera gazı emisyonlarının toplam sera gazı emisyonları içindeki payı

	Toplam (tCO ₂ e)	Yüzdellik Payı
Uçak yakıt tüketimi kaynaklı sera gazı emisyonları	17.808.397	%99,67
Toplam sera gazı emisyonları	17.866.541	

Yıllara göre toplam sera gazı emisyon miktarı

	2017	2018	2019
Kapsam 1 ve kapsam 2 toplamı (tCO ₂ e)	15.581.530	17.028.599	17.866.541

2019 yılı verilerine ilişkin doğrulama süreci devam etmekte olup, öngörülen emisyon miktarı beyan edilmiştir.



Doğalgaz ve elektrik tüketim verileri kapsamına dahil olan yerleşkeler

Doğalgaz verisi kapsam 1 Türk Hava Yolları kontrolünde olan yerleşkeler şunlardır:

İstanbul: Datacenter, Genel Yönetim Binası, Levazım Depo, Halkalı Teknoloji Binası, İkrâm Başkanlığı, Kadıköy, Kargo Yerleşkesi, Kargo Trijenerasyon Ünitesi, Yenibosna GISAD, Sedat Şekerci Kampüsü, Uçuş Eğitim Başkanlığı, Uydu Kargo Binası*, Ekip Terminali*.

Doğalgaz Verisi Kapsam 1 Türk Hava Yolları kontrolünde olmayan yerleşkeler:

Ankara: Ankara Kargo Md.

Doğalgaz verisi kapsam 2 Türk Hava Yolları kontrolünde olmayan yerleşkeler şunlardır:

İstanbul: Merkez Mutfak Binası, Hangarlar, Inflight Depo Binası, İkrâm ve Uçak içi Ürünler Başkanlığı Binası, Florya Habom Binası (Muhasebe ve Mali Kontrol Başkanlığı), Apron Harekât Binası, EBI, Eğitim Başkanlığı, IFS, CFB ve ULD Binaları*, Harbiye Satış Müdürlüğü, Taksim Satış Şefliği, Kadıköy Satış Müdürlüğü.

Ankara: Ankara İstasyon Md., Bölgesel Uçuş Bşk., Ankara Satış Md.

İzmir: İzmir Satış Md, İzmir İstasyon Md, İzmir Kargo Md.

Elektrik verisi kapsam 2 Türk Hava Yolları kontrolünde olan yerleşkeler şunlardır:

İstanbul: Genel Yönetim Binası, Levazım Depo, Halkalı Teknoloji Binası, Kargo AHL ve Kargo IHL Binaları Sedat Şekerci Kampüsü, Yenibosna GISAD Binası.

Elektrik verisi kapsam 2 Türk Hava Yolları kontrolünde olmayan yerleşkeler şunlardır:

İstanbul: AHL Terminal Ofisleri, Merkez Mutfak Binası, Hangarlar, Inflight Depo Binası, İkrâm ve Uçak içi Ürünler Başkanlığı Binası, Florya Habom Binası (Muhasebe ve Mali Kontrol Başkanlığı), Apron Harekât Binası, EBI, Eğitim Başkanlığı, CFB, ULD, ASG ve IFS Binaları*, Harbiye Satış Müdürlüğü, Taksim Satış Şefliği, Kadıköy Satış Müdürlüğü, İkitelli Arşiv Binası.

Ankara: Ankara İstasyon Md, Bölgesel Uçuş Bşk. Ankara Kargo Md, Ankara Satış Md.

İzmir: İzmir İstasyon Md.; İzmir Kargo Md. İzmir Satış Md.

*2019 yılında Yeni Havalimanına taşınmış olup, bu yerleşkeye ait verilerde toplama dahil edilmiştir.



SERA GAZI BEYANI DOĞRULAMA AÇIKLAMASI

TSE
TÜRK STANDARLARI ENSTİTÜSÜ

MUAYENE GÖZETİM MERKEZİ BAŞKANLIĞI
SERA GAZI BEYANI DOĞRULAMA AÇIKLAMASI

TSE
TÜRK STANDARLARI ENSTİTÜSÜ

Belge No	SER.006.2019/B00055												
Rapor No	SER.006.2019/R00053												
Düzenleme Tarihi	18.12.2019												
Kuruluş Adı	TÜRK HAVA YOLLARI ANONİM ORTAKLIĞI												
Kuruluş Adresi	THY A.O. - Yeşilköy Atatürk Hava Limanı Bakırköy/İSTANBUL												
Doğrulama Amacı	Kuruluşa ait 01.01.2018 - 31.12.2018 dönemi temel alınarak hazırlanmış olan Sera Gazı Beyanı'nın TS EN ISO 14064-1:2007 standardı şartlarına uygun hazırlanmış ve toplam emisyon miktarlarının beyan edilen miktarlarda olduğunun TS EN ISO 14064-3:2007 standardı şartlarına uygun olarak "Makul Güven Seviyesinde" doğrulamaktır.												
Doğrulama Metodolojisi	Sera Gazı Beyanı doğrulaması TS EN ISO 14064-3:2007 standardı şartlarına uygun olarak gerçekleştirilmiştir.												
Doğrulama Tekniği	Sera gazı bilgi sistem kontrolleri ve sera gazı veri/bilgileri, doküman incelemeleri ve saha ziyaretleri, yeniden hesaplama yöntemleri ile değerlendirilmiş olup, elde edilen bulgular esas alınarak Sera Gazı Beyanı doğrulanmıştır.												
Sera Gazı Beyanı Hazırlama Kriteri/Programı	TS EN ISO 14064-1:2007												
Doğrulama Dönemi Temel Yılı	01.01.2018 - 31.12.2018 2017												
Kuruluş Sınırları	Sera Gazı Beyanı Doğrulama Açıklaması ekine bakınız.												
Sera Gazı Tipleri	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, HC, HCFC, SF ₆ , Novec 1230, CFC												
Doğrulan Sera Gazı Emisyon ve/veya Uzaklaştırmaları	<table border="0"> <tr> <td>Toplam Emisyon</td> <td>17.028.599,378 eşdeğer ton CO₂</td> </tr> <tr> <td>Doğrudan Emisyon</td> <td>17.004.857,465 eşdeğer ton CO₂</td> </tr> <tr> <td>Enerji Dolaylı Emisyon</td> <td>23.741,913 eşdeğer ton CO₂</td> </tr> <tr> <td>Diğer Dolaylı Emisyon</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Biyokütleli Yanmasından Kaynaklanan Emisyon</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Sera Gazı Uzaklaştırmaları</td> <td>Kuruluş sera gazı uzaklaştırmalarını hesaplamamıştır.</td> </tr> </table>	Toplam Emisyon	17.028.599,378 eşdeğer ton CO ₂	Doğrudan Emisyon	17.004.857,465 eşdeğer ton CO ₂	Enerji Dolaylı Emisyon	23.741,913 eşdeğer ton CO ₂	Diğer Dolaylı Emisyon	-	Biyokütleli Yanmasından Kaynaklanan Emisyon	-	Sera Gazı Uzaklaştırmaları	Kuruluş sera gazı uzaklaştırmalarını hesaplamamıştır.
Toplam Emisyon	17.028.599,378 eşdeğer ton CO ₂												
Doğrudan Emisyon	17.004.857,465 eşdeğer ton CO ₂												
Enerji Dolaylı Emisyon	23.741,913 eşdeğer ton CO ₂												
Diğer Dolaylı Emisyon	-												
Biyokütleli Yanmasından Kaynaklanan Emisyon	-												
Sera Gazı Uzaklaştırmaları	Kuruluş sera gazı uzaklaştırmalarını hesaplamamıştır.												
Güven Seviyesi	Makul Güven Seviyesi Mehmet ERGÜN Çevresel Gözetim ve Doğrulama Müdürü												

TSE
TÜRK STANDARLARI ENSTİTÜSÜ

15.01.11.FR.010/02.06.2017-7 Sayfa 1 / 2

TSE
TÜRK STANDARLARI ENSTİTÜSÜ

MUAYENE GÖZETİM MERKEZİ BAŞKANLIĞI
SERA GAZI BEYANI DOĞRULAMA AÇIKLAMASI

TSE
TÜRK STANDARLARI ENSTİTÜSÜ

Kuruluş Sınırları	THY A.O. - GENEL YÖNETİM BİNASI YEŞİLKÖY MAH. HAVAALANI CADDESİ NO:3/1 BAKIRKÖY/İSTANBUL
	THY A.O. - ADNAN MENDERES HAVALİMANI 35423 GAZİEMİR/İZMİR
	THY A.O. - ANKARA ESENBÖĞA HAVALİMANI, AKYURT/ANKARA

TSE
TÜRK STANDARLARI ENSTİTÜSÜ

15.01.11.FR.010/02.06.2017-7 Sayfa 2 / 2

YASAL UYARI

Türk Hava Yolları A.O. ('Ortaklık' veya 'Türk Hava Yolları') bu sürdürülebilirlik raporunu, sürdürülebilirlik uygulamaları hakkında bilgi vermek amacıyla hazırlamıştır. Bu rapor geniş kapsamlı değildir ve Türk Hava Yolları'na ilişkin tüm bilgileri içermez. Bu raporda yer alan bilgiler bağımsız denetime ve incelemeye tabi olmamıştır ve ileriye dönük beyanlar, tahminler ve projeksiyonlar içermektedir. Geçmişe dönük bilgiler dışında yer alan, gelecek durumlar veya beklentilerle ilgili tüm beyanlar ileriye dönük beyandır.

Ortaklık, ileriye dönük beyanlara yansıyan tahminlerin ve projeksiyonların makul olduğuna inanmakla beraber, bu verilerin yanlışlığı ispat edilebilir ve fiili sonuçlar beklentilerden önemli ölçüde farklılık gösterebilir. Bu nedenle, ileriye dönük beyanlara istinat etmemiz gerekmektedir. Bu raporda yer alan herhangi bir ileriye dönük beyan, hazırlandığı tarih itibarıyla geçerli bilgiler vermektedir ve Ortaklık, beyanın yapıldığı tarihten sonra oluşan koşullar ya da olayları yansıtmak veya beklenmeyen olayların meydana gelmesini yansıtmak üzere ileriye dönük beyanları, kanuni zorunluluklar dışında, güncelleme yükümlülüğünü üstlenmez. Bu raporda yer alan sektör, piyasa ve rekabet ortamı verileri Ortaklığın kendi iç araştırması, sektör araştırması, kamuya açık bilgiler, sektör yayınları ve piyasa yorumlarından sağlanmıştır. Sektör yayınları genellikle, verilerin güvenilir olduğu düşünülen kaynaklardan temin edildiğini, ancak bu verilerin doğruluğu veya tamlığı hususunda herhangi bir garantinin söz konusu olmadığını belirtmektedirler. Benzer şekilde, Ortaklık, iç araştırmasının, sektör araştırması ve yayınlarını ve diğer kamuya açık bilgilerin güvenilir olduğuna inanıyor olsa da, söz konusu bilgilerin doğruluğunu bağımsız olarak teyit etmemiştir.

Türk Hava Yolları söz konusu bilginin eksiksiz olduğu veya doğruluğu konusunda hiçbir beyan vermemektedir.



ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

EKONOMİ

ÇEVRE

SOSYAL

EKLER



GRI İÇERİK İNDEKSİ

Bu rapor, GRI Standartları: Temel seçeneğine uygun olarak hazırlandı. Aşağıdaki tablo, rapordaki GRI içeriği için bir referans sağlamaktadır. GRI Hizmetleri Ekibi, Materiality Disclosures Service kapsamında GRI İçerik İndeksi'nin açık bir şekilde raporda yer aldığını ve 102-40 ile 102-49 arası Bildirimlerin referanslarının raporda ilgili yerlerde bulunduğunu değerlendirdi. Bu hizmet raporun İngilizce versiyonu üzerinde gerçekleştirildi.



Gösterge	GRI Standartları	Sayfa	Açıklama/Bağlantı
GRI 101: Temel 2016			
GRI 102: Genel Bildirimler 2016			
102-1	Kuruluşun adı	112	Türk Hava Yolları A.O.
102-2	Birincil markalar, ürünler ve hizmetler	10, 11	
102-3	Kuruluşun genel merkezinin bulunduğu yer	112	Genel Müdürlük Binası, Atatürk Havalimanı Yeşilköy 34149 İstanbul Türkiye
102-4	Kuruluşun faaliyet gösterdiği ülke sayısını ve kuruluşun belirgin faaliyetlerinin olduğu ya da raporda anlatılan sürdürülebilirlik konu başlıklarıyla bilhassa ilgili olan ülkelerin adlarını bildiriniz.	8, 9, 10, 11	
102-5	Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliğini bildiriniz.	27	
102-6	Hizmet verilen pazarlar	8-11, 112	2019 Faaliyet Raporu, sayfa 18-34
102-7	Kuruluşun ölçeği	8-11, 112	2019 Faaliyet Raporu, sayfa 18-34, 50-53
102-8	Çalışanlar ve diğer işçilerle ilgili bilgi	8-11, 91	
102-9	Tedarik zinciri	38	
102-10	Kuruluş ve tedarik zinciriyle ilgili gerçekleşen değişiklikler	65	
102-11	İhtiyati yaklaşım veya ihtiyatlılık ilkesi	27, 28, 30, 46-48	
102-12	Harici girişimler	21, 47	
102-13	Dernek üyeliği	21, 47	
Strateji			
102-14	En üst düzey karar merci beyanı	6, 7	



Gösterge	GRI Standartları	Sayfa	Açıklama/Bağlantı
Etik Kurallar ve İlkeler			
102-16	Değerler, ilkeler, standartlar, davranış normları	12-14, 32, 33	2019 Faaliyet Raporu sayfa 39-41
Yönetişim			
102-18	Yönetim yapısı	23-29	2019 Faaliyet Raporu sayfa 120-138
Paydaş Katılımı			
102-40	Toplu iş sözleşmeleri anlaşmaları	19, 20, 21	
102-41	Paydaşların belirlenmesi ve seçilmesi	98	
102-42	Paydaş katılımı yaklaşımı	18, 19	
102-43	Kilit konular ve kaygılar	19, 20, 21	
102-44	Değerler, ilkeler, standartlar, davranış normları	20, 21	
Raporlama			
102-45	Konsolide bilançolara veya eşdeğer belgelere dâhil edilen bütün kurumlar	3	
102-46	Rapor içeriği ve konu sınırlarının tanımlanması	18-26	
102-47	Öncelikli konuların listesi	22-26	
102-48	Önceki raporlara göre yeniden düzenlenen bilgi	108, 113	2018 yılı sera gazı emisyonları yeniden düzenlenmiştir.
102-49	Raporlamadaki değişiklikler	27, 110, 113	Yeni Havalimanı'na taşınmıştır.
102-50	Raporlama periyodu	113	1 Ocak 2019-31 Aralık 2019
102-51	Önceki raporun tarihi	113	1 Ocak 2018-31 Aralık 2018
102-52	Raporlama sıklığı	113	Yıllık
102-53	Rapor ve içeriği ile ilgili sorular için iletişim bilgileri	3	
102-54	GRI Standartlarına göre seçilen uyumluluk seçeneği	3	
102-55	GRI içerik indeksi	112	
102-56	Dış güvence	3, 111	



ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER

GRI 200: EKONOMİK STANDARTLAR SERİSİ				
Ekonomik Performans				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	22-24, 36-41	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	22-24, 36-41	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	22-24, 36-41	
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1	Üretilen ve dağıtılan değer	11, 39, 41, 113	2019 Faaliyet Raporu, sayfa 18-34, 150-244
	201-2	İklim değişikliğinin kuruluşun faaliyetlerine finansal etkileri ve iklim değişikliği kaynaklı diğer risk ve fırsatlar	27-30	
Dolaylı Ekonomik Etkiler				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	22-24, 36-41	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	22-24, 36-41	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	22-24, 36-41	
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1	Altyapı yatırımlarının ve desteklenen hizmetlerin gelişimi ve etkisi	36-41	
	203-2	Etkilerin boyutuda dahil olmak üzere belirgin dolaylı ekonomik etkiler	36-41	
Yolsuzlukla Mücadele				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	22, 23, 32, 33	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	22, 23, 32, 33	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	22, 23, 32, 33	
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1	Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilmiş faaliyetlerin toplam sayısı ve yüzdesi	32, 33	
	205-2	Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürlerle ilgili iletişim ve eğitim	32, 33	
	205-3	Teyit edilmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	32, 33	
Rekabete Aykırı Davranış				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28, 29	2019 Faaliyet Raporu, sayfa 126, 127
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	28, 29	2019 Faaliyet Raporu, sayfa 126, 127
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	28, 29	2019 Faaliyet Raporu, sayfa 126, 127
GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016	206-1	Rekabete aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelleşme faaliyetlerine ilişkin davaların toplam sayısı ve bunların sonuçları	28, 29	
GRI 300: ÇEVRE STANDARTLARI SERİSİ				
Enerji				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	22-24, 46-71	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	22-24, 46-71	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	22-24, 46-71	





GRI 302: Enerji 2016	302-1	Kuruluş içindeki enerji tüketimi	44, 53, 54, 70, 110	
	302-2	Enerji yoğunluğu	44, 45, 71	
	302-3	Enerji tüketiminin azaltılması	44, 45, 53, 54, 58-71	
Su				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	22-24, 44-49	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	22-24, 44-49	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	22-24, 44-49	
GRI 303: Su 2016	303-1	Kaynak bazında su çekimi	44	
Emisyonlar				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	22-24, 44-71	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	22-24, 44-71	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	22-24, 44-71	
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1	Doğrudan sera gazı emisyonları kapsam 1	70, 108-111	
	305-2	Dolaylı sera gazı emisyonları kapsam 2	108-111	
	305-5	Sera gazı emisyonlarının azaltılması	66-71	
	305-7	Azot oksit (NOX), sulfur oksit (SOX) ve diğer önemli hava emisyonları	108-111	
Atık Sular ve Atıklar				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	22-25, 55-57, 78, 79	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	22-25, 55-57, 78, 79	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	22-25, 55-57, 78, 79	
GRI 306: Atık Sular ve Atıklar 2016	306-2	Tür ve bertaraf yöntemine göre toplam atık ağırlığı	44, 45, 55-57, 78, 79	
Çevresel Uyum				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	44-58	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	44-58	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	44-58	
GRI 307: Çevresel Uyum 2016	307-1	Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması	44, 50	
GRI 400: SOSYAL STANDARTLAR SERİSİ				
İstihdam				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	22-24, 91-98	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	22-24, 91-98	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	22-24, 91-98	



GRI 401: İstihdam 2016	401-1	Yaş grubu, cinsiyet ve bölgeye göre işe yeni alınan çalışanlar ve çalışan devri	107	
	401-2	Geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	95	
Çalışan Yönetim İlişkileri				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	22-24, 91-98	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	22-24, 91-98	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	22-24, 91-98	
GRI 402: Çalışan Yönetim İlişkileri 2016	402-1	Operasyonel değişikliklerle ilgili minimum ihbar süreleri	116	Toplu iş sözleşmesi imzalanmadan önce 8 haftalık bir hazırlık ve planlama süreci bulunmaktadır.
İş Sağlığı ve Güvenliği				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	22-26, 104, 105	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	22-26, 104, 105	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	22-26, 104, 105	
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	403-1	Resmi müşterek yönetim- işçi sağlık ve güvenlik komitelerinde temsil edilen toplam iş gücü yüzdesi	116	OH&S Komitesi Ortaklık bünyesinde yönetim kademesinde faaliyet göstermektedir.
	403-2	Yaralanma türleri ve yaralanma oranları, meslek hastalıkları, kayıp günler, devamsızlık ve işle bağlantılı ölüm sayısı	104, 105	
	403-4	Sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındaki sağlık ve güvenliğe ilişkin konular	116	İş sağlığı ve güvenliği konuları sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındadır.
Eğitim ve Öğretim				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	99-103	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	99-103	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	99-103	
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1	Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	101	
	404-2	Çalışan gelişimini destekleyen yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	92, 99-103	
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	97	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	97	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	97	





GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1	Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	97	
Ayrımcılığın Önlenmesi				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	32, 33	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	32, 33	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	32, 33	
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016	406-1	Ayrımcılık vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin toplam sayısı	32, 33	
Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	98	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	98	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	98	
GRI 407: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı	407-1	Örgütlenme ve sözleşme hakkının ihlal edilmiş olabileceği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve bu hakların desteklenmesi için alınan önlemler	98	
Yerel Toplular				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	20-23, 40	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	20-23, 40	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	20-23, 40	
GRI 413: Yerel Toplular	413-1	Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarının uygulandığı operasyonların yüzdesi	20, 40, 88	2019 Faaliyet Raporu 41, 65, 126, 127
Müşteri Gizliliği				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	87	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	87	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	87	
GRI 418: Müşteri Gizliliği	418-1	Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayetlerin toplam sayısı	87	
Sosyo-ekonomik Uyum				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	32, 33	2019 Faaliyet Raporu 122-149
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	32, 33	2019 Faaliyet Raporu 122-149
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	32, 33	2019 Faaliyet Raporu 122-149
GRI 419: Sosyo-ekonomik Uyum	419-1	Sosyal ve ekonomik alanda kanun ve yönetmeliklere uyumsuzluk	32, 33	2019 Faaliyet Raporu 122-149



A STAR ALLIANCE MEMBER ™