

Tomorrow
On-Board

TURKISH AIRLINES



TURKISH AIRLINES

A STAR ALLIANCE MEMBER



2022 Sürdürülebilirlik Raporu

İçindekiler

Giriş	01
Rapor Hakkında	02
Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı	03
Bir Bakışta Türk Hava Yolları	04
Finansal ve Operasyonel Performans	08
Ekonomiye Katkı	10
Yönetim Esasları	14
Kurumsal Yönetim	15
Risk Yönetimi	17
İş Ahlakı ve Etik Davranış	19
Sürdürülebilirlik Yönetimi	22
Sorumlu Şirket	36
İklim Değişikliğiyle Mücadele	37
Çevre Yönetimi	50
Sorumlu İkram	58
Filo Modernizasyonu	60
Güvenilir Operatör	61
Uçuş Emniyeti ve Uçuş Güvenliği	62
Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	67
İş Devamlılığı	70
İnovasyon, Ar-Ge ve Dijital Dönüşüm	71
Müşteri Memnuniyeti	73
Adil İşveren	77
Kadın-Erkek Çalışan Dengesi	79
Yetenek Yönetimi	82
Ekler	86
Performans Göstergeleri	86
GRI İçerik İndeksi	90
Sera Gazı Doğrulama Beyanı	92
Raporlama Kılavuzu	93
Sınırlı Güvence Raporu	95
İletişim	95



Rapor Hakkında

Bu yıl dokuzuncusunu yayınladığımız Türk Hava Yolları Sürdürülebilirlik Raporu; Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı'nın ("Türk Hava Yolları", "THY A.O." ya da "Ortaklık") sürdürülebilir bir geleceğin oluşturulması yönünde takip ettiği politika ve stratejileri, bu kapsamda gerçekleştirilen faaliyetlerin sonucunda oluşan sosyal, çevresel ve ekonomik etkileri ve gelecek vizyonunu paydaşlarımızın görüşlerine sunduğumuz ana bilgi kaynağıdır.

Bu rapor, Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı tarafından GRI Standartlarına uyumlu olarak 1 Ocak 2022-31 Aralık 2022 tarihlerini kapsayacak şekilde hazırlanmıştır. Raporun içerik kapsamını Ortaklığın belirtilen tarihler arasında gerçekleştirdiği faaliyet verileri oluşturmaktadır. Konsolide finansal veriler dışında, Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığının iştiraklerine ait bilgiler aksi belirtilmedikçe bu rapor kapsamına dahil değildir. Ortaklığın Ar-Ge faaliyetleri, iştirakleri olan THY Teknoloji ve Bilişim A.Ş. ve Türk Hava Yolları Teknik A.Ş. bünyesinde

sürdürülmekte olduğundan açıklanan Ar-Ge verilerine bu iştiraklere ait veriler dahil edilmiştir.

Rapor'un temel içeriği oluşturulurken uluslararası standartlarla uyumlu biçimde gerçekleştirilen önceliklendirme çalışmalarının sonucunda tespit edilen konuların yanı sıra, kurumsal taahhütler ve yasal yükümlülükler gereği açıklanması beklenen konular ve paydaş beklentileri dikkate alınmıştır.

Raporda açıklanan 2022 yılına ait sera gazı beyanları bağımsız kuruluş tarafından TS EN ISO 14064-3: 2019 Standardına göre doğrulanmıştır. [Doğrulama Beyanı'na raporun 93. sayfasından ulaşabilirsiniz.](#)

Türk Hava Yolları 2022 Sürdürülebilirlik Raporu ve daha önceki dönemlerde yayınlanan raporlara [investor.turkishairlines.com](#) adresinden ulaşabilirsiniz.

Rapor Navigasyonu

- 🔗 İlgili linke yönlendirir.
- 📄 Rapor içerisinde ilgili sayfaya yönlendirir.
- 📺 Video içerik Sayfasına yönlendirir.
- 🗳️ Denetimden geçen verileri ifade eder.

Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı



Prof. Dr. Ahmet BOLAT
Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi Başkanı

2022 yılında

57.581 Ton

yakıt tasarrufu gerçekleştirerek

181.379 Ton CO₂

sera gazı emisyonunu engelledik.

Değerli Paydaşlarımız,

2022 yılında küresel ekonominin pandemi sürecinin yaralarını sardığı bir dönem yaşadık. Ortaklığımız 71,8 milyon yolcu sayısı ve 202 milyar AKK seviyesini yakalayarak 2019 yılındaki seviyeyi geride bıraktı. Bu başarının altında, zorlu bir dönemin ardından uçmanın keyfini tekrar hatırlatmak amacıyla hayata geçirdiğimiz yenilikler ve sektörümüzde yıldızlaşan hizmet anlayışımız yatmaktadır. Bu yeniliklerin odağı ise yolcularımıza güvenli ve memnuniyet yaratan bir havacılık hizmeti sunma gayreti oluşturmaktadır.

Türk Hava Yolları olarak, misafirlerimize daha sürdürülebilir bir seyahat deneyimi sunmak adına, pek çok yeni uygulamayı hayata geçirdik. Yıl boyunca düzenli şekilde sürdürdüğümüz biyoyakıt kullanımını doğa dostu ürünlerle buluşturduğumuz, adeta gelecek planlarımızın ön gösterimi niteliğindeki "Green Class" uçuşu bu uygulamalardan biri. Önümüzdeki dönemle birlikte, bu uçuşta sunulan ürünleri daha da geliştirerek tüm uçuşlarımıza yaygınlaştırmayı hedefliyoruz.

Sektör emisyonlarının azaltılmasında kilit rol oynayan Sürdürülebilir Havacılık Yakıtları (SAF)'na dair çalışmalarımızı biyoyakıt kullanımıyla sınırlı bırakmıyoruz. 2022 yılında, sektörün karbondan arındırılması için havacılık, uzay ve yakıt sektöründeki paydaşlar tarafından oluşturulmuş ortak bir çalışma bütünlüğünü ifade eden Global SAF Deklarasyonu katılımcıları arasındaki yerimizi aldık. Bu yakıtların kullanımını yaygınlaştırmaya yönelik daha geniş iş birlikleri geliştirmeye devam edeceğiz.

Sürdürülebilir Havacılık Yakıtı kullanımını da içeren kapsamlı yakıt verimliliği politikamız sayesinde her yıl tonlarca emisyon oluşumunun önüne geçiyoruz. Filomuza dahil ettiğimiz yeni nesil uçaklarla yıl içinde uçak sayımızı 394'e yükseltirken filo yaş ortalamamızı 8,7'de tutmayı başardık.

Yakıt verimliliği yüksek yeni nesil uçaklarımız ve operasyonel iyileştirmelerle, 2022 yılında 57.581 Ton yakıt tasarrufu gerçekleştirerek 181.379 Ton CO₂ sera gazı emisyonunu engelledik.

Yalnızca havacılık sektörü içerisinde yer alan kuruluşlar ile değil, çalışanlarımız ve yolcularımız da dahil olmak üzere tüm paydaşlarımızla daha geniş iş birlikleri geliştirmeye çalışıyoruz. 2022 yılında hayata geçirdiğimiz CO₂mission platformu, dünyayı iyileştirme sürecine dahil olmak isteyen misafirlerimizle kurulan en güzel iş birliği örneklerinden. Gönüllü karbon dengeleme platformu CO₂mission sayesinde, seyahat severler çeşitli kalkınma projelerine destek vererek, uçuşlarından kaynaklanan kaçınılmaz emisyonları dengeleyebiliyor. Yolcularımızın tamamen gönüllülük esasıyla yaptıkları katkı sayesinde 1 yılda yaklaşık 1 buçuk milyon kilogram karbondioksit telafi edildi. Türk Hava Yolları olarak, çalışanlarımızın iş seyahatlerinden kaynaklanan emisyonları da CO₂mission aracılığıyla dengeliyoruz. Ancak önlenemeyen emisyonların yönetilmesinde ön plana çıkan karbon dengeleme uygulamalarına dair yaptıklarımız bununla sınırlı değil. Yıl içerisinde, EU ETS, UK ETS ve CH ETS gibi emisyon ticaret sistemleri dahilinde toplam 8.968 ton sera gazı emisyonunu denkleştirdik. ICAO tarafından küresel bir çözüm yolu olarak uygulamaya alınan CORSIA, yani Uluslararası Havacılığa Yönelik Karbon Denkleştirme ve Azaltma Tasarısı'nı gönüllü olarak pilot fazdan itibaren uygulamaktayız. Tasarının zaman çizelgesine ve gerekliliklerine uygun şekilde, bu kapsamdaki emisyonlarımızı da nötrleyeceğiz.

Çok paydaşlı, iş birliğine ve disiplinler arası bir yaklaşıma dayanan sürdürülebilirlik faaliyetlerimizi, raporlama döneminde "Tomorrow On-Board" mottosuyla ortak bir çatı altında buluşturduk. Böylece BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ışığında geliştirilen bu faaliyetleri daha bütüncül bir bakış açısıyla yürüteceğiz. 2022 yılında, dünyanın en

büyük kurumsal sürdürülebilirlik inisiyatifi olan UN Global Compact destekçileri arasına katılmamız da BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı rehber olarak benimsediğimizi göstermektedir.

Paydaşlarımız ve sürdürülebilirliğe hizmet eden farklı alanlar arasında kurduğumuz köprüler gibi; misyonumuza yakışır şekilde ülkeler, kıtalar ve kültürler arasında da köprüler kuruyoruz. Ortaklığımız 2022 yılında Birleşmiş Milletler'in en az gelişmiş ülkeler kategorisinde bulunan 46 ülkeden 25'ine sefer gerçekleştirmiş, 1,4 milyon yolcu taşımıştır. 152 dış hat rotasına uçan tek hava yolu olarak, sürdürülebilir kalkınmaya benzersiz bir destek sağlıyoruz. Küresel ölçekte sağladığımız bağlantılılık sayesinde, söz konusu bölgelerin dünya ile olan ekonomik ve sosyal ilişkilerini geliştirebilmeleri için imkân yaratıyoruz. Raporlama döneminde yakaladığımız momentum ile uçuş ağıımızı belirgin ölçüde genişlettik. Uçtuğumuz nokta sayısını 333'ten 342'ye, ücretli yolcu sayısını 44,8 milyondan 71,8 milyona yükselttik. Bu sayede Ortaklığımız dünyada en fazla ülkeye uçan hava yolu, Avrupa'nın ise en fazla uçuş gerçekleştiren bayrak taşıyıcı-network hava yolu olma başarısını gösterdi.

2023 yılında hem Türkiye Cumhuriyeti hem Ortaklığımız adına iki önemli miladı idrak edeceğiz. Cumhuriyetimizin 100. yılını, Ortaklığımızın ise 90. yılını birlikte kutlamanın onurunu yaşayacağız. Bu önemli yılda, çift haneli büyümemize devam ederken 400. uçağımızı filomuza dahil edecek ve 1 milyarını yolcumuza "Hoşgeldiniz..." diyeceğiz. Türkiye'nin global yüzü olarak, sürdürülebilirlik performansıyla göz dolduran, dünyaya örnek bir hava yolu olma yolunda ilerlemeye devam edeceğiz.

Bu vesileyle başta çalışanlarımız, iş ortaklarımız, hissedar ve yolcularımız olmak üzere tüm paydaşlarımıza, bu yolculukta Ortaklığımızı duydukları güvenden dolayı teşekkürlerimizi sunuyorum.

Bir Bakışta Türk Hava Yolları

Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin bayrak taşıyıcı hava yolu olan Türk Hava Yolları A.O., yurtiçi ve yurtdışında yolcu ve kargo taşımacılığı faaliyetleri gerçekleştirmek amacıyla kurulduğu 1933 yılından günümüze gerçekleştirdiği hızlı büyüme trendiyle dünyanın en büyük hava yolu şirketleri arasında yerini almıştır.

Türk Hava Yolları, bugün 18 bağlı ortaklık ve iştiraki, 1,38 milyar TL sermayesi, iştirakleriyle birlikte 65.000'in üzerinde çalışanıyla Avrupa'nın en genç ve modern filosuna sahip olma hedefiyle büyümesini devam ettirmektedir.

Dünyanın en çok ülkesine uçan hava yolu şirketi olan Türk Hava Yolları, 2022 yılında filosunda bulunan 394 yolcu ve kargo uçağıyla, 342 farklı noktaya uçuş gerçekleştirmiştir. Yıl içinde Türk Hava Yolları, bu noktalara 472.707 konma sayısı ile 71,8 milyon yolcu ve 1,7 milyon ton kargo ve posta taşımacılığı gerçekleştirmiştir.



394

yolcu ve kargo
uçacağıyla



342

farklı noktaya
uçuş



71,8

milyon yolcu



1,7 milyon

ton kargo ve
posta taşımacılığı



Vizyon

- 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 biniş 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 yararadaşlarının menfaatini birlikte gözeterek modern yönetim ilkelerini benimsemiş yönetimi ile belirginleşen bir havayolu olmak.

Misyon

- 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 havayolu olmak.

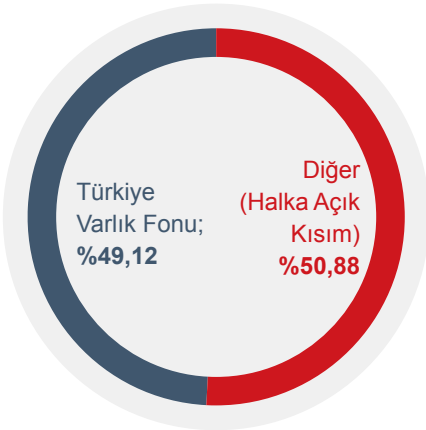
Değerler

- Dürüstlük ve Adil Davranma → Müşteri Memnuniyeti
- Bireye Saygı → Yenilikçilik → Takım Çalışması
- Liderlik → Verimlilik → Gizlilik
- "Açık Kapı" Politikası

Ortaklık Yapısı

2022 itibarıyla Türk Hava Yolları'nın ödenmiş sermayesi 1,38 milyar TL'dir. Ödenmiş sermayenin her biri 1 Kuruş nominal değerli 138.000.000.000 adet paylara bölünmüş olup 67.788.484.857 adet A Grubu nama yazılı hisse Türkiye Varlık Fonu'na, 1 adet C Grubu nama yazılı hisse T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Özelleştirme İdaresi Başkanlığı'na aittir. Geri kalan 70.211.515.142 A Grubu hisse ise halka arz edilmiş olup Borsa İstanbul'da işlem görmektedir. Ortaklığın farklı şirketlerle çapraz hissedarlık yapısı bulunmamaktadır. Yabancı hissedarların elinde bulundurdukları hisseler Ortaklığın toplam çıkarılmış sermayesinin %40'ını geçemez. Türk Hava Yolları'nın ortaklık yapısı ve hissedar oy haklarının kullanımına yönelik bilgilere kurumsal internet sitesinde bulunan [Yatırımcı İlişkileri](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

Türk Hava Yolları Ortaklık Yapısı



Bağlı Ortaklık ve İştirakler

Türk Hava Yolları'nın 2022 itibarıyla çeşitli alanlarda faaliyet gösteren 18 iştiraki bulunmaktadır. Bu iştirakler sayesinde Ortaklığımız, faaliyet sahasını çeşitlendirerek, maliyet avantajı, operasyonel esneklik, kalite ve verimlilik sağlamaktadır.

Uçak İçi Üretim Grubu

TCI Kabin İçi Sistemleri San. ve Tic. A.Ş.

Uçak Koltuk Üretim San. ve Tic. A.Ş.

Cornea Havacılık Sistemleri San. ve Tic. A.Ş.

Destek Hizmetleri Grubu

THY Opet Havacılık Yakıtları A.Ş.

TFS Akaryakıt Hizmetleri A.Ş.

THY Do&Co İkram Hizmetleri A.Ş.

TGS Yer Hizmetleri A.Ş.

THY Uçuş Eğitim ve Havalimanı İşletme A.Ş.

THY Teknoloji ve Bilişim A.Ş.

Yolcu ve Kargo Taşımacılığı Grubu

Güneş Ekspres Havacılık A.Ş.

Air Albania SHPK

We World Express Limited

THY Hava Kargo Taşımacılığı A.Ş.

THY Uluslararası Yatırım ve Taşımacılık A.Ş.

Bakım Onarım (MRO) Grubu

THY Teknik A.Ş.

Pratt&Whitney THY Teknik Uçak Motoru Bakım Mrkz. Ltd. Şti.

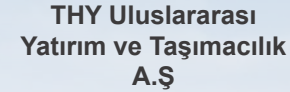
Goodrich & THY Teknik Servis Merkezi Ltd. Şti.

Diğer

Vergi İade Aracılık A.Ş.



Markalar



Türk Hava Yolları 2022 Ödülleri



Avrupa'nın En İyi Hava Yolu
(Skytrax Yolcu Seçimi Ödülleri)

Güney Avrupa'nın En İyi Hava Yolu
(Skytrax Yolcu Seçimi Ödülleri)

Dünya'nın En İyi
Business Class İkramı
(Skytrax Yolcu Seçimi Ödülleri)

Avrupa'nın En İyi
Economy Class Hava Yolu
(Skytrax Yolcu Seçimi Ödülleri)



5 Yıldızlı Global Havayolu
(APEX Havayolu Yolcu
Deneyimi Derneği)

APEX World Class 2022
(APEX Havayolu Yolcu
Deneyimi Derneği)

Avrupa'nın En İyi Yiyecek
ve İçecek Servisi
(APEX – Passenger Choice Awards)

Avrupa'nın En İyi Koltuk Tasarımı
(APEX – Passenger Choice Awards)



Sürdürülebilirlik
İnovasyonunda Yılın Hava Yolu
(CAPA- Centre For Aviation)



En Sürdürülebilir Bayrak
Taşıyıcı Hava Yolu
(World Finance 2022
Sürdürülebilirlik ödülleri)



Türkiye'nin En Değerli Markası
(Brand Finance)



Hizmet İhracatı Özel Ödülü
(Türkiye İhracatçılar Meclisi)



2022 Readers' Choice Awards
Condé Nast Traveller Dergisi



PAX International Readership Awards
(PAX International & PAX Tech)



Türkiye'nin En Teknolojik
Havayolu Markası
(Tech Brands Turkey)



"Türkiye'nin En Mutlu İşyerleri"
(Happy Place to Work)



Sürdürülebilirlik Performans
Değerlendirmesi Gümüş
Madalyası
(Ecovadis)



En İyi Transatlantik
Havayolu Ödülü
(Business Traveler- 2022)



LACP 2022 Spotlight Awards
Global İletişim Yarışması
Altın Ödülü (LACP)

Finansal ve Operasyonel Performans

Covid-19 kısıtlamalarının havacılık sektörü üzerindeki derin etkilerinin yaşandığı 2020-2021 döneminin ardından, 2022'de de sektörü etkilemeye devam eden tüm zor koşullara rağmen, Türk Hava Yolları finansal ve operasyonel anlamda başarılı bir yılı geride bırakmıştır.

Turizm faaliyetlerine artan talebin de etkisiyle Ortaklığımız, diğer hava yollarına kıyasla daha hızlı finansal ve operasyonel toparlanma gerçekleştirmiştir. Yolcu sayımız, bir önceki yıla kıyasla, iç hatlarda %26,5, dış hatlarda %88,0 ve toplamda %60,3 artış göstererek 71,8 milyon yolcu seviyesine ulaşmıştır. Buna paralel olarak yolcu taşımacılığı gelirleri %124 artışla 14,3 milyar ABD doları, kargo gelirleri ise %7 azalış ile 3,7 milyar ABD doları düzeyinde gerçekleşmiştir. Toplam gelir ise geçen yıla kıyasla %72 artış göstererek 18,4 ABD dolarına ulaşmıştır.



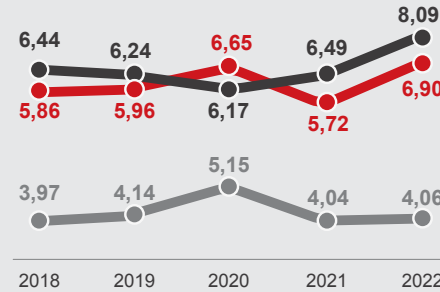
Toplam gelir geçen yıla kıyasla %72 artış göstererek **18,4** Milyar ABD dolarna ulaşmıştır.



Finansal ve operasyonel performansımızla ilgili daha fazla bilgiye [TİHY 2022 Faaliyet Raporu](#)'ndan ulaşabilirsiniz.

Finansal Göstergeler (milyon ABD doları)	2018	2019	2020	2021	2022
Faaliyet karı	1.191	876	-255	1.414	2.779
FAVÖK	2.463	2.589	1.481	3.416	4.947
Net borç	7.687	10.107	14.120	11.596	8.714
Özkaynak karlılığı (ROE) (%)	%13	%11	%-16	%14	%32,87
Toplam varlıklar	20.732	24.724	25.530	26.537	30.944
Toplam yatırım miktarı	2.940	4.315	4.903	4.193	5.499

Birim Gelir ve Giderler (Abd Doları-Sent "Usc")

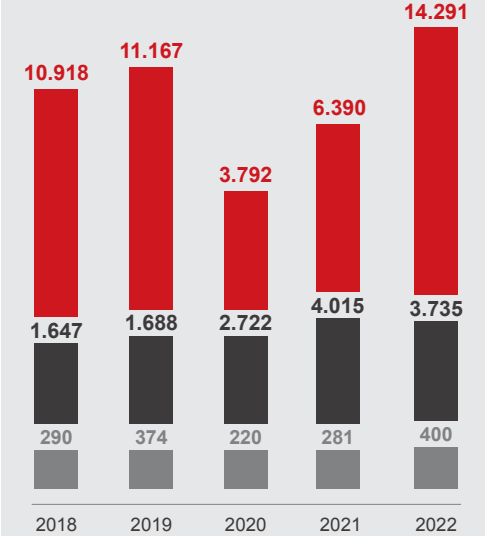


● CASK2 ● RASK2 ● Yakıt Hariç CASK2

RASK2 (Kargo AKTK Dahil): Toplam Gelir/AKK2
(Kargo uçakları arz edilen kargo Ton Km dahil kapasite)

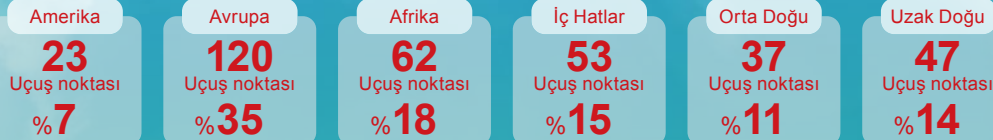
CASK2 (Kargo AKTK Dahil): Toplam Gider/AKK2
(Kargo uçakları arz edilen kargo Ton Km dahil kapasite)

Birim Gelir ve Giderler (Abd Doları-Sent "Usc")



● Diğ er Gelirler ● Kargo Geliri ● Yolcu Geliri

Kargo ve Yolcu Gelirlerinin Coğrafi Dağılımı (Milyon ABD Doları)

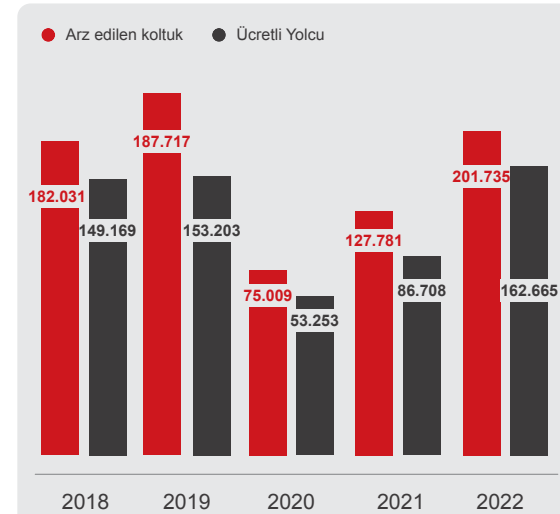


Uçuş Noktaları Coğrafi Dağılımı

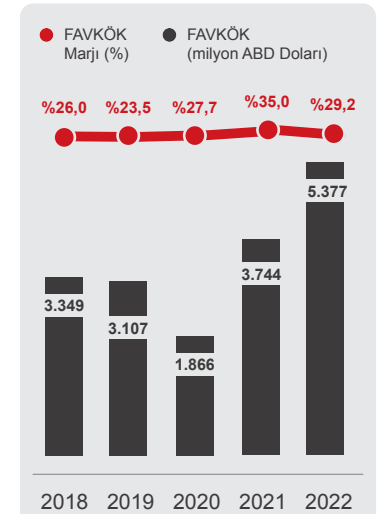
Toplam Trafik Sonuçları

	2018	2019	2020	2021	2022
Ücretli Yolcu (bin)	75.168	74.282	27.951	44.792	71.818
Arz Edilen Koltuk (milyon Km)	182.031	187.717	75.009	127.781	201.735
Ücretli Yolcu (milyon Km)	149.169	153.203	53.253	86.708	162.665
Yolcu Doluluk Oranı (%)	81,9	81,6	71,0	67,9	80,6
Uçulan Nokta	310	322	324	333	342
Konma Sayısı	511.064	507.352	240.353	357.206	472.707
Uçulan Km (bin)	866.630	926.224	472.246	703.643	954.708
Kargo ve Posta (ton)	1.412.423	1.544.341	1.494.276	1.880.949	1.678.953
Taşınan Fazla Bagaj	7.717	11.848	7.513	22.181	31.519

AKK ve ÜYK Dağılımı (Milyon km)



FAVKÖK



Ekonomiye Katkı

Dünyadaki farklı kültür ve pazarları birbirine zahmetsiz, hızlı ve ekonomik biçimde bağlayan havacılık sektörü dünya ekonomisinin gelişimi açısından son derece büyük bir öneme sahiptir.

Günümüzde etkin bir havacılık faaliyeti, turizm başta olmak üzere ticari faaliyetleri mümkün kılan, yerel ekonomik gelişimi kolaylaştıran temel unsurlar arasında yer almaktadır. Bu kapsamda dünyanın en fazla ülke ve uluslararası destinasyonuna uçan hava yolu olarak Türkiye'nin bayrak taşıyıcısı olan Türk Hava Yolları, kuruluşundan beri Türkiye'nin ekonomik gelişimine birçok alanda doğrudan ve dolaylı ekonomik katkılar sağlamaktadır.

Doğrudan Ekonomik Etki

Havacılık sektörünün dinamikleri nedeniyle Türk Hava Yolları faaliyetlerini çok geniş bir paydaş kitlesiyle eşgüdüm içinde gerçekleştirmektedir. Ortaklığımızın faaliyetleri, oluşturduğu doğrudan ekonomik değerle birçok paydaş grubu için de gelir üretmektedir.

Türkiye'nin GSYİH'sine Katkı

Pandeminin etkilerinin yaşandığı 2020 ve 2021 yıllarının ardından küresel ekonominin toparlanmaya başladığı 2022 yılında, Türkiye'de turizm ve dış ticaret faaliyetlerinin toparlandığı bir dönem yaşanmıştır. Pandemiden önceki 10 yıllık dönemde gelir bazında yıllık ortalama %10 büyüyün Türk Hava Yolları, 2022 yılında pandeminin etkisinin azalması, seyahat kısıtlarının esnetilmesi ve kargo operasyonlarının artmasıyla toplam gelirini bir önceki yıla göre %72 artırırken, 2019 yılına göre toplam gelirini %39 arttırmıştır. Kargo operasyonlarında da büyümesini sürdürerek 2019 yılına göre iki kattan fazla kargo geliri elde etmiştir Yolcu operasyonlarındaki toparlanma ve kargo operasyonlarındaki büyüme sayesinde Türk Hava Yolları 2022 yılında toplam 18,4 milyar ABD doları gelir elde etmiştir.

Ortaklığımızın, 2022 yılında yaptığı yatırımların değeri 5,5 milyar ABD doları olup, yıl içinde filomuza toplam 2.111 milyon ABD doları değerinde 31 adet yeni sipariş uçak katılmıştır.

Doğrudan Ekonomik Etki Dağılımı (milyon ABD doları)

	2018	2019	2020	2021	2022
Yaratılan doğrudan ekonomik değer- Net Satış Geliri	12.855	13.229	6.734	10.686	18.426
Dağıtılan doğrudan ekonomik değer	11.686	12.644	7.264	9.411	15.710
Faaliyet masrafları	9.827	10.477	6.103	8.051	13.473
Çalışanlara ödenen ücret ve yan haklar	1.772	2.067	1.097	1.298	2.140
Ödenen temettü	0	0	0	0	0
Devlete ödenen vergi ve benzeri ödemeler	41	52	41	37	57
Bağış, sponsorluk ve kurumsal sorumluluk harcamaları	46	48	23	25	40
Kargo ve Posta (ton)	1.412.423	1.544.341	1.494.276	1.880.949	1.678.953
Taşınan Fazla Bagaj	7.717	11.848	7.513	22.181	31.519

Ortaklığımızın, 2022 yılında yaptığı yatırımların değeri

5,5
milyar ABD dolarıdır.



Türk Hava Yolları 2022 yılında toplam

18,4
milyar ABD doları
gelir elde etmiştir.



	2018	2019	2020	2021	2022
Yatırımlar (Milyon ABD Doları)	2.940	4.315	4.903	4.193	5.499
Filo yatırımları	1.291	2.402	2.926	2.061	2.879
Finansal Kira Geri Ödemeleri	906	974	1.541	1.786	1.655
Diğer	743	939	436	346	965

Kamu Finansmanına Katkı

Havacılık sektörü, doğrudan vergi ödemeleri, çalışan yan hakları, havalimanı ücretleri ve benzer yollarla dolaylı olarak kamu finansmanına büyük katkı sağlamaktadır. Türk Hava Yolları da 2022 faaliyetleri neticesinde 1.532 milyon ABD doları tutarındaki dolaylı vergi ve harç ödemeleri ile kamu finansmanına önemli ölçüde finansal fayda sağlamıştır.

Ödenen Vergiler (TL)	2018	2019	2020	2021	2022
Türkiye Cumhuriyeti Devleti	773.139.271	1.441.302.581	898.893.051	1.472.755.988	4.139.375.929
Diğer Devletler	59.865.126	66.849.176	59.912.800	54.248.048	241.316.083
Havaalanları	1.108.276.906	1.120.050.112	425.535.737	740.139.335	1.310.017.369

İstihdam Yaratmaya Katkı

Havacılık sektörü önemli ölçüde istihdam üreten sektörlerden biri olarak ortaya çıkmaktadır. Türkiye’de hava taşımacılığı hizmetlerinde görev alan bir çalışan, sektör dışında istihdam edilen bir çalışana kıyasla daha yüksek brüt katma değer üretirken yüzde 175 daha üretkendir.¹

2022 yılında 40 bin 245² kişiye doğrudan iş imkânı sağlayan Türk Hava Yolları bağlı şirketleriyle birlikte oluşturduğu 65 bin kişilik istihdamla, 2022 yılında Türkiye’de havacılık sektörünün sağladığı doğrudan istihdamın önemli bir bölümünü temsil etmiştir.



¹ Türkiye’de Hava Taşımacılığının Ekonomiye Katkısı, Oxford Economics, 2011

² THY Teknik A.Ş., THY Uçuş Eğitim ve Havalimanı İşletme A.Ş., THY Teknoloji ve Bilişim A.Ş., Uçak Koltuk Üretimi Sanayi ve Ticaret A.Ş., Cornea Havacılık Sistemleri San. Ve Tic. A.Ş.’nin sayıları dahil edilmiştir.

Vergi Politikası

Türk Hava Yolları, “tam mükellef” statüsü ile hem yurt içinde hem de yurt dışında gerçekleştirdiği faaliyetlerden ve kazanmış olduğu gelirlerden dolayı kurumlar vergisi, katma değer vergisi, damga vergisi, gelir vergisi, GEKAP, Turizm Payı ve benzeri birçok türde vergiye tabidir.

Ortaklığımız bu kapsamda, tüm vergisel sorumluluklarını mevzuata paralel şekilde yerine getirmekte, vergi ödemelerinde etik davranmaktadır. Şirket içinde vergi süreçlerinin doğru ve verimli biçimde gerçekleştirilmesi, diğer birimlerin vergi ile ilgili bilgi ihtiyaçlarının karşılaştırılması, ilgili mevzuatın takibi, vergi risk ve fırsatlarının tespiti, vergi hesaplama ve planlamalarının yapılması amacıyla oluşturulmuş uzmanlık birimi bulunmaktadır. İlgili birim, çalışmalarını Vergi Prosedürü dokümanında belirtilen ilkelere göre gerçekleştirir.

Vergiye baz olan muhasebe kayıtları bağımsız denetçi firması tarafından incelenmekte ve raporlanmaktadır. Vergi hesaplamaları konusunda güncel mevzuat titizlikle takip edilmekte, bu kapsamda alanında uzman vergi danışmanlarından hizmet alınmakta ve gerekli görüldüğü hallerde yetkili makamlardan yazılı görüş talebinde bulunmaktadır.

Türk Hava Yolları, yurtdışında birçok ülkede kurumlar vergisi ve benzeri vergilere tabi olup, yerel mevzuata maksimum düzeyde uyumu sağlamak adına sektör tecrübesi bulunan danışmanlık firmalarından hizmet almaktadır. Yurtdışındaki faaliyetlerin vergi mevzuatına uyumunu kontrol etmek adına THY International Office Tax Checklist dokümanı oluşturulmuştur. Vergi Müdürlüğü, Çifte Vergiyi Önleme Anlaşmaları ile İkili Havacılık Anlaşmalarının takibini yaparak yurtdışı ofislerinin vergi işlemlerine yönelik fırsat ve riskleri takip ederek uygulamaları yönlendirmektedir.



Türkiye'nin İhracatına Katkı

Türk Hava Yolları, 2022 yılında gerçekleştirdiği 14,7 milyar dolar hizmet ihracat rakamı ile Türkiye'nin en büyük ihracatçısı olarak ülke ihracatına doğrudan katkıda bulunmasının yanında, dünyada en çok ülkeye uçan havayolu kimliği sayesinde ülkenin bağlantılılığını artırarak dolaylı katkı da sağlamaktadır. 2022 yılında Türkiye dışında elde edilen gelir toplam gelirlerin %93'ünü oluşturmaktadır. Bu durum hem Türk Hava Yolları hem de Türkiye için özellikle yaşanan pandemi krizi döneminde önemli bir döviz girdisi sağlamaktadır.

Uçuş Noktası Ekonomilerine Katkı

Türkiye'de havayolu yolcu taşımacılığının %50'isini gerçekleştiren Türk Hava Yolları, pazar lideri konumundadır. Ortaklık, 2022 yılında uçuş ağına 9 yeni destinasyon eklemiştir. Böylelikle Ortaklığımız toplam 129 ülkede 337 şehir ve 342 noktaya uçuş gerçekleştirerek, dünyanın en çok dış hat noktasına uçan havayolu şirketi olma özelliğini korumuştur. Türk Hava Yolları, 2022 yılında, Birleşmiş Milletlerin en az gelişmiş ülkeler kategorisinde yer alan 46 ülkeden 25'ine sefer gerçekleştirmiştir. Yıl içinde, söz konusu 25 ülkede taşınan yolcunun 1 milyon 390 bine yakını Türk Hava Yolları ile seyahat etmiştir. Türk Hava Yolları, küresel ölçekte bağlantılılık sağlayarak söz konusu ülkelerin dünya ile ekonomik ve sosyal ilişkilerini geliştirmelerine olanak sağlamaktadır.



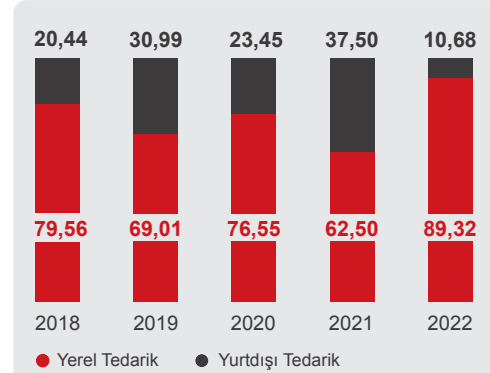
Tedarik Operasyonlarının Katkısı

Dünyanın çeşitli ülkelerine yayınlan geniş bir operasyon gerçekleştiren Türk Hava Yolları, faaliyetlerini gerçekleştirebilmek için 300'ün üzerinde tedarikçi ve iş ortağından ürün ve hizmet satın almaktadır. Gerek maliyet unsurları gerekse sosyal ve çevresel etkileri bakımından tedarik operasyonlarının mümkün olduğunca yerel kaynaklardan gerçekleştirilmesi tercih edilmektedir. Bu kapsamda 2022 yılında Türk Hava Yolları, satın alma operasyonlarının harcama bazında %89,32'sini, tedarikçi bazında %74,16'sını yerel tedarikçilerden karşılamaktadır.

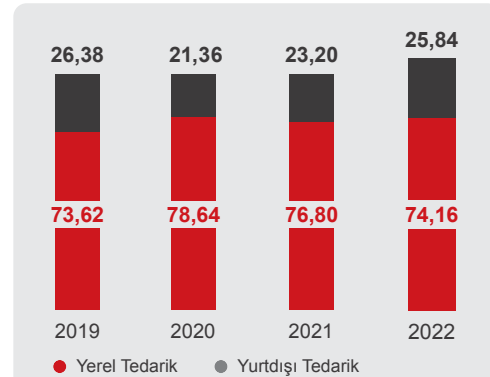
Türk Hava Yolları, değer zinciri genelinde sürdürülebilirliğin sağlanması anlayışı çerçevesinde tedarikçilerinin sosyal, çevresel ve ekonomik alanlarda gelişimine katkıda bulunmaktadır. Bu çerçevede Genel Satınalma Başkanlığı tarafından oluşturulmuş olan Tedarikçi Değerlendirme Sistemi ile Ortaklık havuzunda yer alan tedarikçiler değerlendirilmekte ve elde edilen puanlar tedarikçi seçimine etki etmektedir. Satın alma sürecinde tedarikçilerle imzalanan sözleşmelerde çalışan hakları ve çevreyi korumaya yönelik maddelere yer verilmektedir. Satın alma yapılan tedarikçilerden ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi gibi standartlara, Ortaklık internet sitesinden de yayınlanan İş Etiği ve Davranış Kuralları ve Tedarikçi Davranış Kuralları Politikası gibi kurumsal politikalara uyum beklenmektedir.

Türk Hava Yolları'nın yeni denetim modeli olan Qualiteam denetimleri kapsamında, yer hizmeti kuruluşlarına, akaryakıt sağlayıcı kuruluşlara, terminal işletmecilerine yönetim sistemleri standartları, yasal şartlar ve sözleşmeler kapsamında yapılan denetimlerde çevre yönetimi ilkelerine uyumluk da izlenmektedir. Ayrıca, çağrı merkezi, yemek, temizlik ve ulaşım hizmeti alınan firmalar da belirli periyotlarda denetlenerek sözleşme ve yasal şartlara uyum dereceleri değerlendirilmektedir. Bu kapsamda yapılan denetimler ile 2022 yılında tedarikçi denetim oranı %55,81'e ulaşmıştır.

Harcama Bazında Yerel Satın Alma Oranı (%)



Tedarikçi Sayısı Bazında Yerel Satın Alma Oranı (%)



2022 yılında Türk Hava Yolları, satın alma operasyonlarının harcama bazında

%89,32'sini,
tedarikçi bazında

%74,16'sını
yerel tedarikçilerden
karşılamaktadır.





Yönetim Esasları

Kurumsal Yönetim	16
Risk Yönetimi	18
İş Ahlakı ve Etik Davranış	20
Sürdürülebilirlik Yönetimi	23

Kurumsal Yönetim

Türk Hava Yolları, 1933 yılında yolcu ve kargo taşımacılığı faaliyetleri yürütmek amacıyla bir kamu iktisadi kuruluşu olarak kuruldu.

Türk Hava Yolları, 1990 yılında özelleştirme programı kapsamına alındıktan sonra dönüşümünü sürdürmüştü ve günümüz itibarıyla hisselerinin %50,88'i halka açık olan bir Anonim Ortaklık haline gelmiştir. T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Özelleştirme İdaresi Başkanlığı'nda bulunan %49,12 oranındaki Ortaklık hisseleri 2017 yılında Türkiye Varlık Fonu'na devredilmiştir. T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Özelleştirme İdaresi Başkanlığı, günümüz itibarıyla 1 adet C Grubu hisseye sahiptir. Halka açık hisseleri Borsa İstanbul'da (BIST) işlem gören Ortaklığımız, faaliyetlerini Türk Ticaret Kanunu hükümlerine ve Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) düzenlemelerine tabi olarak yürütmektedir.

Türk havacılık sektörünün öncü kuruluşu Türk Hava Yolları, yönetim kültürü ve ilkeleri, uluslararası normlara uyumlu yönetim modeliyle de uluslararası ölçekte sektörüne iyi bir örnek oluşturmayı amaçlamaktadır. Şeffaflık, hesap verebilirlik, adalet ve sorumluluk prensiplerini çalışma kültüründe birer temel ilke olarak benimsemiş olan Ortaklığımız, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından belirlenen Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin tüm zorunlu ilkelerine uyum sağlarken zorunlu olmayan ilkelere uyum konusunda da azami özeni gösterir.

Yönetim Kurulu Yapısı ve Çalışma Esasları

Ortaklığın ana temsil ve idare organı olan THY Yönetim Kurulu, üçü Sermaye Piyasası Kurulu'nun kurumsal yönetime ilişkin düzenlemelerinde belirttiği bağımsızlık kriterlerini karşılayan bağımsız üyelerden, üçü de icrai sorumluluğu bulunan ve Genel Kurul tarafından seçilen toplam 9 üyeden oluşmaktadır. Yönetim Kurulu Başkanı, aynı zamanda İcra Komitesi Başkanlığı görevini de üstlenmektedir. Raporlama dönemi itibarıyla, Yönetim Kurulu'nda bir kadın üye görev almaktadır.

Yönetim Kurulu Üyeleri, Türk Ticaret Kanunu ve Sermaye Piyasaları mevzuatı çerçevesinde belirtilen şartları karşılayan, havacılık, finans ve işletme gibi alanlar başta olmak üzere mesleki yetkinlik ve tecrübeleriyle öne çıkan profesyoneller arasından iki yıllık görev süreleri için seçilir. Yönetim Kurulu'nun 8 üyesi A Grubu hissedarların kendi aralarında yaptıkları seçimden en çok oy alan adaylardan, bir üyesi ise C Grubu hissedarın göstereceği adaydan Genel Kurul tarafından seçilir. Sınıflandırılmış ya da aşamalı bir Yönetim Kurulu üyelik yapısı bulunmamakla birlikte görev süreleri dolan Yönetim Kurulu üyeleri yeniden seçilebilir.

Olağan Genel Kurul toplantıları yılda en az bir defa ve mevzuata uygun zamanda yapılırken, Olağanüstü Genel Kurul toplantıları gerektiğinde her zaman yapılabilir. Türk Ticaret Kanunu'na göre halka açık şirketlerin yirmide birini oluşturan pay sahipleri, Yönetim Kurulundan, yazılı olarak gerektirici sebepleri ve gündemi belirterek, Genel Kurul toplantıya çağırmasını veya toplanacak Genel Kurul'da karara bağlanmasını istedikleri konuları gündeme koymasını isteyebilirler. Gündeme madde konulması istemi, çağrı ilanının Türkiye Ticaret Sicili Gazetesinde yayımlanmasına ilişkin ilan ücretinin yatırılması tarihinden önce yönetim kuruluna ulaşmış olmalıdır (toplantı tarihinden önceki 21 gün). Yönetim Kurulu çağrıyı kabul ettiği takdirde, Genel Kurul en geç 45 gün içinde yapılacak şekilde toplantıya çağrılır; aksi halde çağrı istem sahiplerince yapılır.

Genel Kurul toplantılarında hazır bulunan hissedarların veya vekillerinin her hisse için bir oyu vardır. Oy kullanma haklarını sınırlandıran hisse alt ya da üst limiti uygulaması bulunmamaktadır. Oy kullanma süreci açık oyla gerçekleştirilmekle birlikte hisse değeri %10'un üzerindeki hissedarların talebi üzerine gizli oylama da yapılabilmektedir.

Yönetim Kurulu en az 6 üyenin katılımı ile toplanır; kararlarını en az 5 üyenin olumlu oyu ile alır. Genel Kurul'a Esas Sözleşme'de değişiklik yapılması, birleşme ve satın alma, hisse senedi ihracı gibi temel konularda öneride bulunulmasına yönelik karar alınması, C Grubu hissedarı temsil eden Yönetim Kurulu üyesinin bu kararların alındığı toplantıya katılımı ve olumlu oy kullanmasına bağlıdır. C Grubu hisse, ilgili yasaların Özelleştirme İdaresi Başkanlığı'na verdiği yetkiler doğrultusunda başka bir Türk kamu kuruluşuna Yönetim Kurulu kararı gerekmezsin devredilebilir.

Yönetim Kurulu üyelerinin şirket dışında başka görevler alması ile ilgili bir kısıt bulunmamakla birlikte Yönetim Kurulu üyelerinin şirket dışında aldığı görevler Genel Kurul toplantısında ve Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP) üzerinden pay sahiplerinin bilgisine sunulmaktadır.

Yönetim Kurulu Üyeleri, ilgili yasal düzenlemeler ve Ortaklığın Ana Sözleşmesi ile Genel Kurul'a verilen görev ve yetkiler dışında kalan tüm görevlerden ayrıca bir sınırlandırma olmaksızın sorumlu olup, bu görevlerin gerektirdiği bütün yetkilere de sahiptirler. Bu görevlerin yerine getirilmesi ve şirket temsil ve idari süreçlerinde verimliliğin artırılması amacıyla Yönetim Kurulu, idare ve temsil yetkilerinin bir bölümünü veya tamamını üyelerden birine veya birkaçına, yönetim kurulu üyesi olmayan ve icrada görevli üst düzey ve orta düzey yöneticilere, kendi içinden veya dışından üyelerin katılımıyla oluşturulacak icra komitelerine, ya da Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak oluşturulan Komitelere devredebilir.¹

¹ Yönetim Kurulu, Ortaklık Ana Sözleşmesi'nde belirtilen hükümlerce C Grubu hisselerine verilen imtiyaz konularına yönelik yetki devri yapamaz.

Hissedarlarla İletişim

Türk Ticaret Kanunu ve SPK düzenlemeleri doğrultusunda, Yönetim Kurulu'nun faaliyet verimliliğini ve yönetim kalitesini artırmak amacıyla Denetimden Sorumlu Komite, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Riskin Erken Saptanması Komitesi oluşturulmuştur. Denetimden Sorumlu Komite üyelerinin tamamı, diğer komitelerin ise başkanları bağımsız yönetim kurulu üyeleri arasından seçilmektedir. Kurumsal Yönetim Komitesi, Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitesi görevlerini de yerine getirmektedir.

Yönetim Kurulu Komiteleri, Kurumsal Yönetim Tebliği'nde belirtildiği şekilde faaliyetleriyle ilgili olarak ihtiyaç gördükleri konularda bağımsız uzman görüşlerinden yararlanabilmektedir. Bu komitelerin ihtiyaç duydukları danışmanlık hizmetlerinin bedeli şirket tarafından karşılanır. Ancak bu durumda hizmet alınan kişi/kuruluş hakkında bilgi ile bu kişi/kuruluşun şirket ile herhangi bir ilişkisinin olup olmadığı hususundaki bilgiye faaliyet raporunda yer verilir.

Türk Hava Yolları Yönetim Kurulu, 2022 yılı içinde tüm üyelerinin tamamına katılım gösterdiği 69 Yönetim Kurulu toplantısı gerçekleştirmiştir.

Kurumsal internet sitesinde de yer alan Ücretlendirme Politikası çerçevesinde Genel Kurul her yıl, Yönetim Kurulu üyeleri için sabit bir ücret belirlemektedir. Yönetim Kurulu Komiteleri ve İcra Komitesi'nde görev yapan üyelere, Genel Kurul'da belirlenen sabit ücrete ek olarak Ücretlendirme Politikası'nda belirtilen kriterlere uygun olarak Kurumsal Yönetim Komitesi'nin görüşü çerçevesinde Yönetim Kurulu tarafından belirlenen tutarda ayrıca ödeme yapılabilmekte veya yan haklar sağlanabilmektedir. Bağımsız Yönetim Kurulu üyelerinin ücretleri belirlenirken bağımsızlıklarını koruyacak düzeyde olmasına özen gösterilmektedir.

Türk Hava Yolları, hissedar, yatırımcı, yatırım analisti gibi paydaşlarıyla şeffaflık, hesap verebilirlik ve eşitlik ilkeleri doğrultusunda yakın bir iletişim kurar. Bu iletişimin verimli biçimde yürütülebilmesi, Ortaklıkla ilgili doğru, tutarlı ve zamanında bilgilendirme yapması ve bu çalışmaların sistemli biçimde gerçekleştirilmesinden Genel Müdür (Mali) Yardımcısı'na bağlı olarak görev yapan Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü sorumludur.

Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü, Kamuyu Bilgilendirme Politikası doğrultusunda Yönetim Kurulu ile sermaye piyasası düzenleyicileri ve katılımcıları arasında iletişim ve bilgi alışverişinin sağlanması ve gözetimi konularında faaliyet göstermektedir. Bu kapsamda, Ortaklıkla ilgili finansal, operasyonel ve stratejik gelişmelerin yatırımcı ve analistlerle paylaşılması amacıyla yatırımcı konferanslarında sunumlar yapılmakta, telekonferans görüşmeleri ve kurumsal ve bireysel yatırımcı görüşmeleri gerçekleştirilmektedir.

Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda yapılan tüm bildirimler, açıklama yapıldıktan en geç bir iş günü sonrasında Ortaklığımız Yatırımcı İlişkileri internet sitesinde yayımlanır. Ortaklığımız tarafından yazılı ve görsel medya ile veri dağıtım kanalları aracılığıyla yapılan basın açıklaması, bülten ve duyurulara, yatırımcıların erişimini kolaylaştırmak amacıyla yatırımcı ilişkileri internet sitesinde ayrı bir başlık altında yer verilir.

Genel Kurul toplantıları, hissedarların şirket hakkında merak ettikleri konuları sorabildikleri, görüş, öneri ve şikayetlerini Yönetim Kurulu'na doğrudan iletebildikleri en temel mecradır. 2022 yılı Genel Kurul toplantısında 8 hissedarımız söz alarak talep, şikâyet ve önerilerini Yönetim Kurulu'na iletmıştır.

Genel Kurul Toplantıları	2020 Mali Yılı	2021 Mali Yılı	2022 Mali Yılı
Genel Kurul Tarihi	26.03.2021	29.03.2022	25.07.2023
Toplantıya asaleten veya vekaleten katılan, başkana vekalet veren veya e-posta ile oy kullanan hissedarların sayısı	879.352.441 adet hisseyi temsilen 367 hissedar	842.423.123 adet hisseyi temsilen 301 hissedar	877.232.093 adet hisseyi temsilen 660 hissedar
Katılım Oranı	%63,72	%61,05	%63,57



Risk Yönetimi



Risk Yönetim Stratejisi

Havacılık çok farklı dinamiklerin etkili olduğu ve rekabetin yoğun yaşandığı bir sektördür. Bu zorlu ortamda Türk Hava Yolları'nın operasyonel ve finansal başarısını koruyarak rakiplerinden olumlu yönde ayrışması ve uluslararası havacılık sektöründeki konumunu güçlendirmesi amacıyla kapsamlı ve çok boyutlu bir risk yönetim stratejisi takip edilmektedir.

Takip edilen risk yönetimi sistem ve süreçlerinin güvenilir ve verimli işleyişinin güvence altına alınmasından sorumlu en üst düzey yönetim organı Yönetim Kurulu düzeyinde oluşturulan Riskin Erken Saptanması Komitesi'dir. Ortaklığın finansal risk yönetim stratejisi ve maruz kalınan risklerin yönetimine ilişkin çalışmalar ise Hazine ve Risk Yönetimi Komisyonu tarafından yönetilmektedir. Komisyon tarafından yapılan periyodik toplantılarda güncel finansal koşullar, makroekonomik görünüm, sektör dinamikleri ve jeopolitik gelişmeler değerlendirilmekte ve belirlenen potansiyel finansal risklerin yönetimi için gerekli kararlar alınmaktadır.

Tespit edilen risk faktörleri için önleyici tedbirler, kabul gören risk limitlerine göre değerlendirilerek, uluslararası ölçekte kabul gören güvenilir yöntem ve araçlar kullanılarak belirlenmektedir. Tanımlanan her bir risk faktörü özelinde riskten korunma stratejileri geliştirilmekte ve uygulanmaktadır. Finansal risklerin kontrol edilebilir bir seviyede tutulabilmesi için doğal riskten korunma yöntemlerine öncelik verilmekte olup, bunun mümkün olmadığı durumlarda ise finansal işlemler yapılabilmektedir. Bu kapsamda, başta akaryakıt olmak üzere emtia fiyatları, döviz kurları ve faiz oranlarında yaşanması muhtemel dalgalanmalara karşı türev araçlar kullanılarak riskten korunma işlemleri uygulanabilmektedir. Bu işlemler ile öngörülebilirliğin artırılması ve dalgalanma sonucu oluşacak finansal etkinin makul ve yönetilebilir bir seviyeye indirilmesi hedeflenmektedir.

Risklerin yönetimine ilişkin daha detaylı bilgi Türk Hava Yolları [2022 yılı Faaliyet Raporu](#) sayfa 152-153'te yer almaktadır.

İç Kontrol

Ortaklık genelinde iç kontrol ve iç denetim sistemlerinin verimli işleyişini sağlamak ve etkinliğini değerlendirmek öncelikli olarak Yönetim Kurulu bünyesinde faaliyet gösteren Denetimden Sorumlu Komite'nin sorumluluğudur. Komite, çeyreklik dönem finansal sonuçlarının açıklanması öncesinde toplanarak, kamuoyuna bildirilecek konsolide finansal sonuçların gerekli şeffaflıkta ve anlaşılabilirlikte olduğunu ve bağımsız dış denetim çalışmalarının şeffaf ve verimli bir biçimde yapılması için gerekli tüm tedbirlerin alınmış olduğunu güvence altına almaktadır. Bu kapsamda, Denetimden Sorumlu Komite, 2022 yılı içerisinde Yönetim Kurulu'na altı kez rapor sunmuştur.

İcra Komitesi'ne bağlı olarak faaliyet gösteren Teftiş Kurulu Başkanlığı, Ortaklık faaliyetlerini, kurumsal yönetim, risk ve kontrol süreçlerinin etkinliğini denetlemek, bu süreçlerin verimli ve etkin çalışması konularında danışmanlık ve güvence hizmeti vermek, görüş ve önerilerde bulunmaktan sorumludur.

Yıl içinde gerçekleştirilen planlı denetimlerin yanı sıra Teftiş Kurulu, plansız denetimler ya da İcra Komite'sinin talebi şüpheli durum ya da suistimallere karşı vaka bazlı denetimler de gerçekleştirir. Kurul, periyodik olarak üst yönetime sunduğu raporlarda, gerçekleştirdiği faaliyet, birim ve süreç denetimleriyle tespit ettiği ve Ortaklığın gelir ve varlıklarında kayba yol açabilecek hata, hile ve suiistimleri, alınması gereken tedbir ve risk azaltma önlemleri hakkında önerilerde bulunur. Sonrasında ise bulgu ve öneriler ışığında kararlaştırılan tedbirlerin yerine getirilip getirilmediğinin takibini yapar.

2022 yılında 34 adet teftiş ve 23 adet inceleme-soruşturma olmak üzere toplam 57 adet denetim faaliyeti gerçekleştirilmiş olup; bu denetimlerin tamamı yolsuzluk risklerinin bertaraf edilmesi, azaltılması veya kontrol altında tutulması amaçlıdır.

Bilgi Güvenliği

Havacılık sektörünün günümüzde ulaştığı yapı gereği Ortaklık faaliyetlerinin büyük çoğunluğu yüksek oranda dijitalleştirilmiş sistemler ve veriye dayalı iş süreçlerinden oluşmaktadır. Yenilikçi dijital sistemlerin operasyonlardaki yoğunluğunun artırılması Türk Hava Yolları'nın gelecek stratejisinin de önemli bir ayağını oluşturmaktadır. Dijital sistem ve iş süreçlerinin sağlıklı ve ilgili düzenlemelere uyumlu biçimde gerçekleştirilmesi bakımından bilgi güvenliğinin sağlanması ve güvenlik süreçlerinin sürekli iyileştirilmesi büyük önem taşımaktadır.

Gerek bilgi güvenliği gerekse siber güvenlik alanında gerekli çalışmalar; Cumhurbaşkanlığı Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi, KVKK/GDPR (Kişisel Verileri Koruma Kanunu/ EU General Data Protection Regulation), SHGM (Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü) Siber Havacılık Talimatı, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim sistemi ve PCI DSS kredi kartı güvenliği standartlarına uygun olarak sürdürülmekte olup Türk Hava Yolları'nın bilgi varlıklarının güvende kalması sağlanmaktadır.

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Sistem Standardına uyumlu olarak oluşturulan Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS) ve Bilgi Güvenliği Politikası, başta müşteri bilgileri olmak üzere tüm kritik şirket verilerinin güvenli ve verimli biçimde yönetilerek korunmasını sağlamayı amaçlamaktadır. Bilgi güvenliği riskleri, takip edilen NIST CSF, ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetimi Sistem Standardı ve ISACA gibi uluslararası ölçekte kabul gören siber risk yönetim yaklaşımlarının gereklilikleri dikkate alınarak yönetilmektedir.

Bilgi güvenliğine dair yasal düzenlemelere uyumun korunması adına çeşitli periyodik takip ve iyileştirme mekanizmaları ve performans ölçütleri oluşturulmuştur. Bu ölçütler en az yılda bir kere olmak üzere değerlendirilir. Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi de yılda en az bir kere iç denetim sürecine tabi tutularak düzeltici faaliyetler planlanır. Bu çalışmaların sonuçları da üst yönetime raporlanarak performans takibi sağlanır.

Ortaklık genelinde güvenlik politikaları ile siber güvenlik mimarisinin oluşturulması ve regülasyonlara uyum süreçlerinin yönetilmesi gibi çalışmalar Siber Güvenlik Başkanlığı'na bağlı Bilgi Güvenliği Uyumluk Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilir. Siber Güvenlik Risk ve İç Kontrol Müdürlüğü ise Ortaklığın tüm siber güvenlik operasyonlarından sorumludur.

Raporlama döneminde de bilgi güvenliği sistem ve uygulamalarımızın risklere karşı korunması ve geliştirilmesi amacıyla veri güvenliği, uygulama güvenliği, network güvenliği, son kullanıcı güvenliği, sistem güvenliği, sınır güvenliği, bulut güvenliği, fiziksel güvenlik konularında çok sayıda çalışma hayata geçirilmiştir.



İş Ahlakı ve Etik Davranış

Türk Hava Yolları, 1933 yılında yolcu ve kargo taşımacılığı faaliyetleri yürütmek amacıyla bir kamu iktisadi kuruluşu olarak kuruldu.

İş Ahlakı Anlayışımız

Türk Hava Yolları, tüm faaliyet ve kararlarında uluslararası ölçekte kabul gören iş etiği ve davranış ilkelerini takip eder. Bu ilkelerin sistematik bir formda yönetici, çalışan ve paydaşlarına sunulması yol gösterici olması amacıyla Yönetim Kurulu tarafından "İş Etiği ve Davranış Kuralları" oluşturulmuştur. Türk Hava Yolları İş Etiği ve Davranış Kuralları El Kitabı'nda belirtilen ilkeler, tüm Ortaklık yönetici ve çalışanları için bağlayıcıdır. İş Etiği ve Davranış Kuralları El Kitabı'na kurumsal internet sitemizin [Sürdürülebilirlik](#) bölümünden ulaşılabilir.

İş Etiği ve Davranış Kuralları El Kitabı'nda tanımlanmış olan ilkeler, başta kurumsal değerlerimiz, mevzuata uyum, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, rekabete aykırı davranışların engellenmesi gibi çeşitli konuları kapsamaktadır. Ortaklık bünyesinde göreve başlayan her çalışan İş Etiği ve Davranış Kuralları ile Etik Kurul Prosedürleri hakkında bilgilendirilmektedir.

Yürürlükte olan "Etik Kurallar El Kitabı" içeriğinin geliştirilerek yeni bir İş Etiği ve Davranış Kuralları dokümanının oluşturulması yönünde geçtiğimiz raporlama döneminde başlatılan çalışmalara 2022 yılında da devam edilmiş ve doküman tamamlanarak yürürlüğe girmiştir. Temel iş etiği konularının yanında uluslararası uyumluluk kurallarını karşılayan, özellikle insan hakları, yaptırımlar ve ticaret sınırlamalarına uyum, kara para aklamanın önlenmesi, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, hediye, ağırlama ve diğer ticari ikramlar gibi konularda daha detaylı ve gelişmiş düzenlemeler içeren İş Etiği ve Davranış Kuralları El Kitabının yürürlüğe girmesi için tüm Ortaklık ünitelerinden ve uluslararası firmalardan profesyonel destek alınmış ve uluslararası pratiklere uygun bir çalışma hayata geçirilmiştir.

2022 yılında, Ortaklığın insan hakları alanındaki taahhüdünü sistematikleştirmek amacıyla [İnsan Hakları ve Çalışan Hakları Politikası](#) ve tedarikçilerin etik kurallara uyumunu denetlemek amacıyla [Tedarikçi Davranış Kuralları Politikası](#) oluşturulmuştur.

Etik Davranış Eğitimleri

Ortaklık yönetici ve çalışanlarının şirketin iş etiği kültürü hakkında farkındalığının güçlendirilmesi, Türk Hava Yolları Etik Değerleri ve karşılaşılabilecek olası şüpheli durumlarda gösterilmesi beklenen tutumların öğrenilip benimsenmesi amacıyla Etik Kurallar Eğitim programı oluşturulmuştur. İlgili eğitim "Etik İlkeler, Etik İlkelere Aykırı Durumlar, Etik Hat, Etik Kurul" başlıklarından oluşmakta olup program dahilinde genel iş etiği ilkelerinin yanında, yasal uyum, yolsuzluk ve rüşvetle mücadele, adil rekabet gibi konulara da yer verilmektedir. Türkçe ve İngilizce dillerinde online eğitim platformu üzerinden sunulan bu eğitimlere tüm çalışan ve yöneticilerin katılımı sağlanmaktadır. Her çalışan üç yılda bir bu eğitimlere yeniden girmektedir. 2022 yılında 9.463 çalışan ve yöneticinin katılımıyla 4.416 kişi*saat eğitim gerçekleştirilmiştir.

Eğitim faaliyetlerinin yanında, iş etiği konularında yönetici ve çalışanların bilgi ve farkındalığını canlı tutmak amacıyla sunular hazırlanmakta, e-posta bilgilendirmeleri, kurum için yayın ve afişler gibi iç iletişim araçları kullanılmakta ve online workshop çalışmaları yürütülmektedir.

Etik Kurallar Eğitimi	2018	2019	2020	2021	2022
Toplam eğitim katılımcısı (kişi sayısı)	5.910	4.320	2.420	6.207	9.463
Toplam eğitim saati (kişi*saat)	2.955	2.160	1.210	3.103	4.416

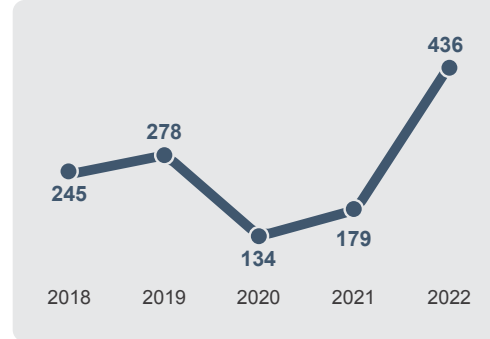
Suistimallerin Raporlanması

Ortaklık genelinde uygulanan iş etiği yönetim sürecinin önemli bir ayağını başta insan hakları, ayrımcılık, rüşvet ve yolsuzluk, çıkar çatışması, rekabete aykırı uygulamalar olmak üzere, etik ilkelere aykırı davranışların ya da şüpheli durumların tespit edilip önlenmesi oluşturmaktadır. Bu kapsamda, Türk Hava Yolları çalışanlarının, ayrımcılık, rüşvet, menfaat çatışması ve rekabete aykırı uygulamalar gibi konularda kurumsal ilkelere aykırı olan her türlü davranışı isim vermeden bildirebilmelerini sağlamak amacıyla kurulmuş bir ihbar sistemi olan Etik Bildirim Hattı bulunmaktadır. Yönetim sürecini tamamen bağımsız bir üçüncü şahıs şirketin üstlenmiş olduğu Etik Hat kanalıyla gelen tüm bildirimler Etik Kurul tarafından değerlendirilmektedir. Etik Kurul, gerçekleştirdiği değerlendirmeye sonucunda iletilen duruma karşı alınması gereken tedbirleri belirler. Etik Hata yapılan bildirimler üzerine iç denetim faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. İç denetimler, İcra Kurulu seviyesinde raporlama yapan Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından gerçekleştirilmektedir.

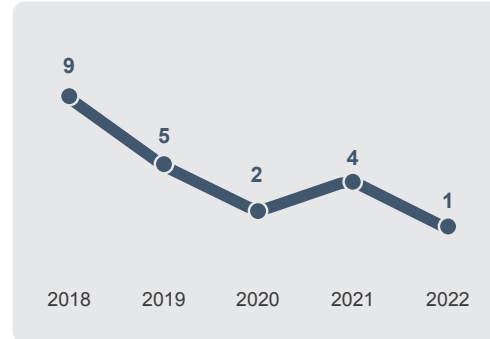
Genel Müdür tarafından belirlenen, biri Başkan ve dördü üye olmak üzere beş temsilciden oluşan Etik Kurul; Ortaklık genelinde etik ilke ve değerlerin benimsenmesi, bu ilke ve değerlerin çalışma kültürüne sirayet etmesi ve bu kazanımların uzun vadede Türk Hava Yolları çalışanlarının kimlik ve davranış biçimi haline gelmesi amacıyla hizmet ederek; çalışanların iş ortamındaki söylem ve davranışlarının “etik” değerlere uygunluğu hususunda çalışanları muhakeme yapmaya teşvik ederek, doğru ile yanlışın ayırımında kararsız kalınması durumunda çalışanlara rehberlik ederek ihtilafları çözüme kavuşturmayı amaçlamaktadır. Etik Kurul, çalışanların ve diğer kişilerin misilleme korkusu yaşamadan sorular sorabildiği, işle ilgili etik konulara yönelik endişelerini dile getirebildiği, soruşturma talebinde bulunabildiği veya ihlalleri ihbar edebildiği pozitif, çeşitliliğe sahip, açık ve kapsayıcı bir çalışma ortamının oluşturulmasını hedeflemektedir.

2022 yılında Ortaklık genelinde etik kültürün yaygınlaşma ve gelişme süreçlerine ivme katmak amacıyla “Etik Kurul Süreçleri” konularında farklı

Etik Hat Başvuru Adedi



Ayrımcılık Vakası Başvuru Adedi



kuruluş uygulamaları da değerlendirilerek kıyaslama çalışmaları yapılmıştır. Bu çalışmaların sonucunda hem etik hat destek hizmetleri hem de uygulama prosedürleri ve başvuru süreçleri iyileştirilmiştir. Bu iyileştirmelerin bir parçası olarak ulusal ve uluslararası mevzuat ile Ortaklık kuralları ve düzenlemeleri kapsamında; çalışanlara yönelik etik işlemlerine ilişkin süreçlerin yerine getirilmesini, sonuçlarının ilgili personel/ünite ile koordinasyon kurmak suretiyle yürütülmesini sağlayan Etik İşlemler Şefliği doğrudan Genel Müdür'e bağlı çalışan Özel Kalem Müdürlüğü'ne bağlanarak reorganize edilmiş, bu sayede üst yönetimin etik konularındaki rolü daha da belirgin hale almıştır. Pandemi sonrasında ofisten çalışma oranının belirgin ölçüde artması, çalışan bilgilendirme çalışmaları ve sistem iyileştirmeleri sonucunda, Etik Hat başvurularında da belirgin bir artış sağlanarak olası ihlallerin tespit olanakları geliştirilmiştir. Bu kapsamda 2022 yılında Etik Hat'a yapılan 436 başvuru, Etik Kurul veya alt komisyonları tarafından değerlendirilmiş ve 391'i dönem içinde çözüme kavuşturulmuştur. Yapılan bildirimlerin büyük çoğunluğunun etik kurallara aykırılıktan ziyade iş disiplinine, iş barışına ya da kurum kültürüne aykırı hareket şüpheleriyle ilgili olduğu görülmüştür.

Bildirim sayılarındaki artışla birlikte, daha fazla vakayı değerlendirme ve farklı durumlara karşı tutum geliştirme ihtiyacı nedeniyle, Ortaklığın gelişime açık yönlerini tespit etme, düzeltici-önleyici aksiyon geliştirme, pek çok konuda gözlem yapma ve çözüm üretme fırsatı elde edilmiştir.

Ortaklık etik kültürünün önemli bir ilkesi de faaliyet ve tasarruflarda ayrımcı tutum ve davranışlara müsaade etmemektir. Bu nedenle, çalışanların ayrımcı bir davranışa maruz kaldıkları şüphesine düştüklerinde Etik Hat ya da diğer kanalları aracılığıyla bunu bildirmeleri teşvik edilir. 2022'de ayrımcı davranışa maruz kaldığı şüphesiyle Etik Hat'a 1 başvuru yapılmıştır. Yapılan başvuru incelenmiş, vakanın iş disiplinine ve barışına aykırı bir tutum olduğu tespit edilmiş ve buna uygun yaptırımlar geliştirilmiştir. Ancak ayrımcılık şüphesini destekleyen bir kanıt ulaşılamamıştır.

2022 yılında Etik Hat'a yapılan 436 başvuru, Etik Kurul veya alt komisyonları tarafından değerlendirilmiş ve

391'i dönem içinde çözüme kavuşturulmuştur.



Yolsuzluk ve Rüşvetle Mücadele

Ortaklığın iş etiği kurallarına uyum faaliyetlerinin mihenk taşlarından birini de rüşvet ve yolsuzlukla mücadele oluşturmaktadır. Bu doğrultuda, faaliyetlerimizde Türk Hava Yolları İş Etiği ve Davranış Kuralları kapsamında belirlediğimiz rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ilkelerinin yanı sıra faaliyet gösterdiğimiz ülkelerin yasal düzenlemeleri ve havacılık sektörünün kılavuz ilkelerine de uygun hareket ediyoruz.

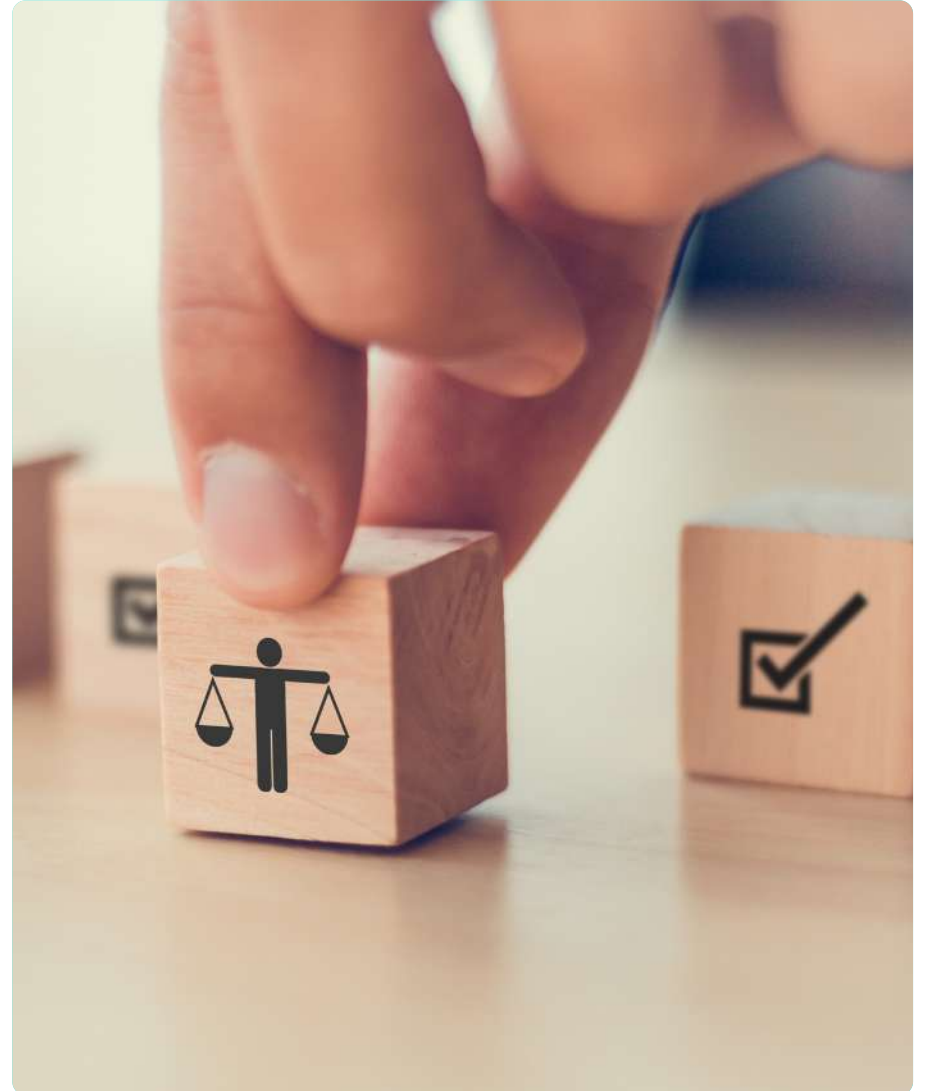
Yolsuzlukla mücadele ilkeleri çerçevesinde, yolsuzluğun ve disipline aykırı davranışların tespit edilerek önlenmesinin yanı sıra yolsuzlukla mücadele sistemlerinin takibi ve geliştirilmesine yönelik yerleşik bir yaklaşımla, Ortaklığımızda, üst yönetim, Teftiş Kurulu Başkanlığı, Güvenlik Başkanlığı, Denetim Komitesi, Etik Kurulu, Disiplin Kurulu ve İnsan Kaynakları gibi iş birimlerinin ve çalışanların rolleri belirlenmiştir. Ortaklık bünyesinde rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konularının takibi, kurallara uyumun sağlanması ve bu konudaki risklerin bertaraf edilmesi veya azaltılması amacıyla iç kontrol tedbirleri geliştirilmiştir. Bu kapsamda; olası suistimallerin tespit edilmesi, incelenmesi, soruşturulması ve gerekli tedbirlerin alınması amacıyla iç denetim programları kapsamında rüşvet ve yolsuzluk denetimleri gerçekleştirilmektedir. Risk temelli bir yaklaşımla belirlenen yıllık denetim planı kapsamında 2022 yılında iş birimlerinin %30'u yolsuzluk risklerine karşı denetime tabi tutulmuştur. Pandemi sonrası kısıtlanan uçuşların normale dönmesi sonucunda yurt dışı birimlerin denetim faaliyetleri ağırlıklandırılmış olmakla birlikte raporlama döneminde toplamda 57 adet denetim faaliyeti gerçekleştirilmiştir. 2022 yılında Ortaklık aleyhine, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele politikasının ihlaline ilişkin hiçbir bulgu tespit edilmemiş ve bu konuda Ortaklık ya da çalışanları aleyhine herhangi bir idari veya para cezası ya da adli yaptırım uygulanmamıştır.

Yasal Uyum ve Adil Rekabet

Havacılık endüstrisi, yerel ve uluslararası ölçekte çok sayıda alanda yasal düzenlemeye tabi, yasal uyumun yerel ve uluslararası otoritelerce son derece katı biçimde takip edildiği, organize bir sektördür. Sivil havacılık şirketleri için yasal uyum, faaliyet gösterebilmek için ön koşuldur. Tabi olunan yasa ve düzenlemelerin çeşitliliği ve hızlı gelişen yapısı nedeniyle uyum süreçlerinde proaktif yaklaşım son derece önemlidir. Bu amaçla, Hukuk Müşavirliği, "Hukuk ve Uyum Başkanlığı" olarak tadil edilerek, başkanlık bünyesinde Uyum Başkan Yardımcılığı ihdas edilmiştir. Bu sayede Ortaklığımızda uyum birimi kurulması için geçmiş dönemlerde başlatılan çalışmalar raporlama döneminde hayata geçirilmiştir. Uluslararası kuruluş ve/veya devletlerce uygulanan yasal düzenlemeler, kara para aklamanın önlenmesi, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, adil rekabet, çıkar çatışması ve söz konusu yasal düzenlemelere uyumun sağlanması için gerekli adımların atılması Uyum Başkan Yardımcılığı'nın sorumluluğundadır.

Türk Hava Yolları, faaliyetlerini çok sayıda yetki ve sertifika belgesi ile yürütmektedir. Bu belgelerin devamlılığını sağlamak için gerekli uyum kuralları sürekli denetlenmekte ve elde edilen bulgular çerçevesinde uyum endeksi hesaplanarak raporlanmaktadır. Bu kapsamda 2022 yılı içerisinde yasal düzenlemelere aykırılıktan dolayı, Ortaklık ve Yönetim Kurulu üyeleri hakkında uygulanan idari veya adli yaptırım bulunmamaktadır.

Faaliyet büyüklüğü bakımından uluslararası ölçekte üst sıralarda yer alan ve sürekli büyümesine devam eden bir şirket olarak Rekabet Kanunu ve ilgili düzenlemelere uyum durumunu korumak, Türk Hava Yolları açısından büyük önem taşımaktadır. Bu bilinci şirket genelinde yaygınlaştırmak amacıyla her düzeyde yönetici ve çalışana adil rekabet eğitimleri verilmektedir. Eğitimlerde katılımcılara adil rekabet koşullarına aykırı durumlar hakkında bilgiler verilmekte, uyumsuzluk hallerinin tespit edilmesi ve engellenmesinde kullanılabilecek araç ve yöntemler tanıtılmaktadır. 2022 yılında Türk Hava Yolları aleyhine, rekabet kuralı ihlali ile ilgili hiçbir bulgu tespit edilmemiş ve Ortaklığımıza Rekabet Kanunu ile ilgili herhangi bir idari veya adli yaptırım uygulanmamıştır.



Sürdürülebilirlik Yönetimi

2022 yılında Türk Hava Yolları, sürdürülebilirlik yönetimi süreçlerinin ortak bir kurumsal anlayış ile yönetilmesini sağlamak amacıyla sürdürülebilirlik vizyonunu “**Tomorrow On-Board**” olarak adlandırdı. Ortaklığın gelecekteki sürdürülebilirlik uygulamalarına da yön verecek olan “**Tomorrow On-Board**” mottosu ile bütüncül bir iletişim yaklaşımı geliştirilmesi amaçlanmaktadır.



Dünyaları birbirine en güçlü şekilde bağlayan, bu bağları kurarken onu yeniden keşfetme tutkusunda olan bir marka iseniz, sorumluluğunuz büyük.

BİZ DE ADIMLARIMIZI BÜYÜK ATIYORUZ!

Dokunduğumuz herkes ve ulaştığımız her nokta için değer ürettiğimiz, değer ürettikçe geliştığımız, gelişirken insanı ve çevreyi düşündüğümüz, yolculukta kimsenin geride kalmadığı ve doğal dengenin bozulmadığı bir dünya için var gücümüzle çalışıyoruz.

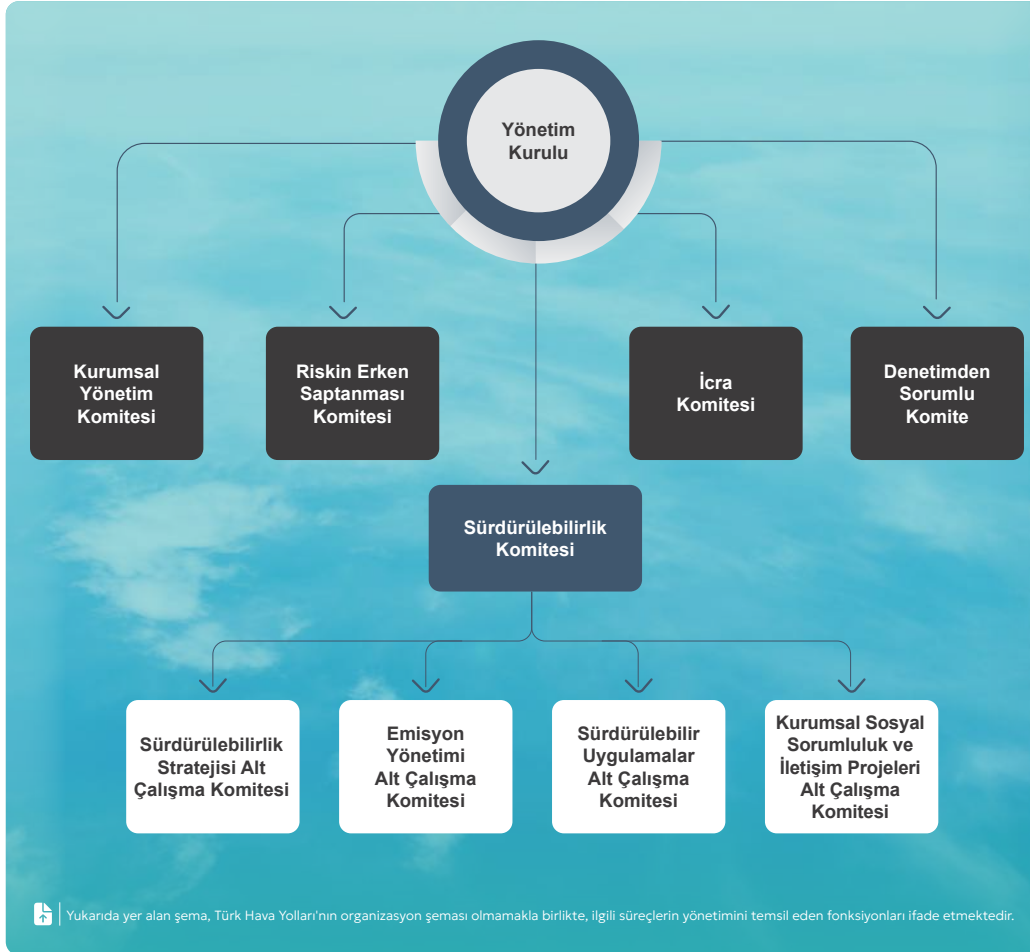
Dünyanın en çok ülkesine uçan hava yolu olarak dünyayı tüm unsurlarıyla bir bütün olarak görüyoruz. Doğa olmadan insan, insan olmadan toplum, toplum olmadan kalkınma olamayacağını biliyoruz. İşte bu yüzden, varlığımıza katkı sunan her unsur için en iyisini hayal ediyor, dünyamızı yarınlara taşımaya söz veriyoruz.

Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı

Türk Hava Yolları'nda sürdürülebilirlik yönetiminden sorumlu en üst düzey yönetim organları Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi'dir. Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi'nin en temel sorumluluğu Türk Hava Yolları'nın faaliyetlerinden doğan sosyal, ekonomik ve çevresel etkilerin yönetimi ile Ortaklık faaliyetlerine etki edebilecek sürdürülebilirlik risk ve fırsatlarının değerlendirilmesidir. Bu süreçlerin Ortaklığın her seviyesinde etkin biçimde gerçekleştirilebilmesi ise Sürdürülebilirlik Komitesi'nin sorumluluğundadır.

Genel Müdür başkanlığında, Genel Müdür Yardımcıları ve İştirakler Başkanının katılımlarıyla toplanan Sürdürülebilirlik Komitesi yılın çeyrek dönemlerinde en az bir kez toplanmaktadır. Düzenli olarak gerçekleştirilen toplantıların yanı sıra; ihtiyaç duyulması halinde de toplantı periyodu beklenmeksizin komite toplantıları gerçekleştirilebilmektedir.

Sürdürülebilirlik Komitesi, sürdürülebilirlik yönetim stratejisi, sürdürülebilirlik politikası ile kısa, orta ve uzun vadeli sürdürülebilirlik hedeflerinin belirlenmesi, gözden geçirilmesi, sürekli iyileştirilmesi ve Türk Hava Yolları'nın sürdürülebilirlik performansını arttıracak iyileştirme projelerine karar verilmesi amacıyla faaliyetlerini yürütmektedir. Sürdürülebilirlik Komitesi, öncelikli sürdürülebilirlik konularına yönelik riskler ve fırsatları, kuruluş faaliyetleri sonucu elde edilen performans sonuçlarına yönelik değerlendirmelerini, iç ve dış paydaşlardan gelen geri bildirimleri ve bu bilgiler ışığında Ortaklığın sürdürülebilirlik performansını artırmaya yönelik kararlaştırdığı uygulamaları Yönetim Kurulu'na raporlamaktadır.



Sürdürülebilirlik Komitesinde alınan kararların takibinden Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi Müdürlüğü, gerekli çalışmaların planlanması ve hayata geçirilmesinden ise ilgili Ortaklık birimleri sorumludur. Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetim Müdürlüğü, Ortaklık birimlerinin hayata geçirdiği proje ve uygulamaları Sürdürülebilirlik Komitesine raporlamaktadır.

Ortaklığın öncelikli sürdürülebilirlik konuları, yasal düzenlemeler, sektör trendleri, iyi uygulamalar, paydaşların beklentileri ve küresel ajandada oluşan gelişmeler dikkate alınarak, kurumsal sosyal sorumluluk ve iletişim projeleri, sürdürülebilirlik uygulamaları, sürdürülebilirlik stratejisi ve emisyon yönetimi alanında çalışmalar yapmak amacıyla dört farklı Sürdürülebilirlik Alt Çalışma Komitesi oluşturulmuştur. Sürdürülebilirlik Alt Çalışma Komiteleri öncelikle Ortaklıkta uygulanabilecek projeleri belirler ve karar tekliflerini Sürdürülebilirlik Komitesinin onayına sunar. Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından alınan kararlar doğrultusunda gerekli çalışmaların hayata geçirilmesi için gerekli koordinasyonu sağlar, gelişmeleri izler ve elde edilen sonuçları Sürdürülebilirlik Komitesine raporlar. Alt Çalışma Komiteleri, yılın çeyrek dönemlerinde yapılan Sürdürülebilirlik Komitesi toplantılarından en az 1 ay önce olacak şekilde yılda en az 4 kez toplanır. Sürdürülebilirlik ile ilgili bir konunun acilen görüşülmesi gerektiği durumlarda ise toplantı tarihini beklemeden toplanır. Sürdürülebilirlik Komitesi Sekreteryası, Sürdürülebilirlik Alt Çalışma Komitelerinin toplantı organizasyonu, üyeler arası koordinasyon ve karar takibi süreçlerini yürütür.

Sürdürülebilirlik Komitesi'nin Görev ve Sorumlulukları

Sürdürülebilirlik Komitesi, Türk Hava Yolları faaliyetlerine yönelik olarak;

- Ortaklığın sürdürülebilirlik stratejisinin, politikasının, kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerinin belirlenmesi için gerekli çalışmaların yapılmasını sağlamaktan,
- Sürdürülebilirlik Politikamız'ın kısa, orta ve uzun vadeli hedefleri, iyileştirme projelerinin durumlarını izlemek, gözden geçirmek, gerekli olması halinde tekrar düzenlemekten,
- Çevresel, sosyal ve yönetim konularında sürdürülebilirlik risk ve fırsatlarının yönetilmesini ve Ortaklığın sürdürülebilirlik stratejisine entegre edilmesini sağlamaktan,
- Sürdürülebilirlik alanında ulusal ve uluslararası mevzuat, standart, kural, sözleşme, usul ve gerekliliklere uyum sağlanabilmesi için Ortaklık içerisinde gerekli çalışmaların yapılmasını sağlamaktan,
- Sürdürülebilirlik konusunda ulusal ve uluslararası güncel gelişmeler ile ilgili tarafların beklentilerini değerlendirerek, iyi uygulamaların Ortaklık içerisinde projelendirilmesini sağlamak ve proje ilerleme durumlarını izlemekten,
- Sürdürülebilirlik performansı göstergelerinin durumlarını izleyerek sonuçları analiz etmek ve gerekli olması durumunda iyileştirme aksiyonlarının alınmasını sağlamaktan,
- Sürdürülebilirlik stratejisi doğrultusunda çalışanların bilgilendirilmesini ve bu stratejinin şirket kültürü olarak benimsenmesi için çalışmalar yapılmasını sağlamaktan,
- Sürdürülebilirlik stratejisi, politikası ve uygulamalarının Ortaklığın tüm paydaşları tarafından benimsenmesi için çalışmalar yapılmasını sağlamaktan,
- Ortaklığın katılım sağlayacağı Sürdürülebilirlik Performansı Değerlendirmelerine ilişkin talepleri değerlendirerek katılım sağlanıp sağlanmayacağına karar vermekten,
- Ortaklığın üyesi olduğu ulusal ve uluslararası komite, teknik ekip ve çalışma gruplarında ele alınan Ortaklık faaliyetlerine etki edecek hususları değerlendirmekten,
- Sürdürülebilirlik Alt Çalışma Komiteleri tarafından sunulan proje ve karar tekliflerinin değerlendirilmesinden,
- Gerekli olması durumunda, Ortaklık içerisinde oluşturulacak Sürdürülebilirlik Alt Çalışma Komitelerini yetkilendirmekten sorumludur.

Sürdürülebilirlik Endeksleri

Ortaklık, küresel eğilimlerin takibine ve sektördeki mevcut durumunun analizine olanak sağlayan, bunun yanı sıra; ilgili taraflarla şeffaf bir iletişim ağı sağlayarak paydaş beklentilerinin de karşılanmasına destek olan ulusal ve uluslararası endekslerin ve sürdürülebilirlik derecelendirme kuruluşlarının performans değerlendirmelerine gönüllü olarak katılım sağlamaktadır. Önceki yıllarda da gönüllü olarak katılım sağlanan DJSI, FTSE4Good, MSCI, EcoVadis, Sustainalytics, TPI ve Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi olmak üzere ulusal ve uluslararası endekslerin ve sürdürülebilirlik derecelendirme kuruluşlarının performans değerlendirmelerine katılımın devamlılığını sağlayarak, performansın artırılması hedeflenmektedir. Dünyanın önde gelen derecelendirme kuruluşlarının yaptığı bu değerlendirmeler neticesinde hem şirket bazındaki hem de sektör ortalaması özelindeki skorlar, bir önceki yıla kıyasla üst seviyelere çıkarılmıştır.

2022 yılı Sustainalytics ESG (çevresel, sosyal ve yönetim) Risk Derecelendirme skoru ile Ortaklık; havayolu kuruluşlarına ait alt kategoride 69 katılımcı arasından en düşük risk sıralamasında 1. sırada yer alarak, en düşük risk dilimini ifade eden %1'lik sektörel başarı oranı elde etmiştir. 2021 yılında Ecovadis tarafından "Bronz" kategoride ödüle layık görülen küresel hava yolu, 2022 yılı performansı ile "Gümüş" kategoride ödüle layık görülmüştür. Türk Hava Yolları, 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'nde 2022 yılında da varlığını sürdürmüştür. Sürdürülebilirlik Endeksi ve BIST Katılım Sürdürülebilirlik Endeksi'ndeki varlığının da ötesinde; BIST Sürdürülebilirlik 25 Endeksi'nde yer alan ilk ve tek hava yolu şirketi olarak sürdürülebilirlik alanındaki performansı ile 2022 yılında Refinitiv tarafından değerlendirilen 47 havayolu arasında birinci sırada yer almıştır.



Sürdürülebilirlik Öncelikleri

Havacılık sektörü faaliyetleri çok sayıda sosyal, ekonomik ve çevresel konuyla yakından ilgilidir. Ancak bu konuların tamamı her şirket için sürdürülebilirlik stratejisinde aynı önceliğe sahip olmayabilir. Türk Hava Yolları'nın sürdürülebilirlik stratejisi de Ortaklık faaliyetleri, ürün ve hizmetleri sonucu oluşabilecek ya da bu faaliyetleri, ürün ve hizmetleri etkileyebilecek sosyal, ekonomik ve çevresel konular çerçevesinde oluşturulmuştur. Bu konular, uluslararası standartlar doğrultusunda tasarlanan, ilgili tarafların görüş ve önerilerinin dahil edildiği sistematik bir süreçle önceliklendirilmekte, sınıflandırılmakta ve Ortaklığın sürdürülebilirlik stratejisini oluşturmaktadır.

Türk Hava Yolları sürdürülebilirlik öncelikleri, geçmiş raporlama döneminde yeniden ele alındı. Bu süreçte, küresel megarisk trendleri, uluslararası inisiyatif ile raporlama standartları ve havacılık sektöründe öne çıkan uygulamalar göz önünde bulunduruldu. Bunun sonucunda, Türk Hava Yolları Sürdürülebilirlik Programına özgü sosyal, ekonomik ve çevresel konular belirlendi. Öncelikli konuların belirlenmesi sürecinde, 17 Sürdürülebilir Kalkınma Amacı da Türk Hava Yolları faaliyetleri, ürün ve hizmetleri üzerinde oluşturabilecekleri etkiler, riskler ve fırsatlar bakımından değerlendirildi. Önceliklendirme çalışmasına, 98'si yönetici, 857'si ofis çalışanı, 479'u uçuş ekibi olmak üzere toplam 1.434 Türk Hava Yolları çalışanı katıldı. Diğer taraftan önceliklendirme sürecinde paydaş görüşlerinin değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışmalarda aralarında yatırımcı ve hissedarların, müşterilerin, finans kuruluşlarının, iştiraklerin, tedarikçilerin, sigorta ve broker şirketlerinin de yer aldığı 281 dış paydaş geri bildirim verdi. Bu çalışmalardan elde edilen sonuçlar şirket yöneticilerinden oluşan geniş katılımlı bir çalıştayda tekrar değerlendirildikten sonra üst yönetim onayına sunularak sürdürülebilirlik öncelikleri tespit edildi.

- ➔ **Toplumsal Kalkınmaya Katkı**
- ➔ **Adil Rekabet**
- ➔ **Su Yönetimi**
- ➔ **Tek Kullanımlık Plastikler**
- ➔ **Sürdürülebilir İkrar**
- ➔ **Gürültü Yönetimi**
- ➔ **Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi**
- ➔ **İnovasyon**



“İş Ahlakı ve Etik Davranış”, “Mevzuata Uyum ve Risk Yönetimi”, “Müşteri Memnuniyeti” ve “Finansal Performans” konuları Ortaklığın yönetim anlayışının değişmez esasları arasında olduğundan önceliklendirme çalışmasına tabi tutulmamaktadır.



- ➔ **Uçuş Emniyeti ve Güvenliği**
- ➔ **İklim Değişikliği**
- ➔ **Çalışan Sağlığı ve Güvenliği**
- ➔ **Müşteri Beklenti ve Davranış Değişikliği**
- ➔ **Filo Modernizasyonu ve Gelişimi**
- ➔ **Dijitalleşme**
- ➔ **İş Devamlılığı**
- ➔ **Yetenek Yönetimi**
- ➔ **Atık Yönetimi**



➔ İnsan Kaynaklı Çevre Felaketleri

- ➔ **Ülkeler Arası Krizler**
- ➔ **Küresel Ekonomik Krizler**
- ➔ **Hayvan Refahı**
- ➔ **Biyçeşitlilik Kaybı**



Sürdürülebilirlik Stratejisi



Ortaklığın sürdürülebilirlik stratejisi “ortaya çıkan tüm çevresel, sosyal ve ekonomik etkilerin bütüncül olarak ele alınması ve etkin bir risk yönetimi ile çalışanların, müşterilerin, tedarikçilerin, iştiraklerin, tüm iş ortaklarının ve hissedarların beklentileri ve küresel trendler ışığında iş mükemmelliği ve yenilikçilik anlayışımızla bugünkü kazanımların ötesine geçerek gelecekte de değer oluşturmak” olarak tanımlanmaktadır.







Ortaklığın misyon, vizyon ve temel değerleri doğrultusunda, sektör ve rakip uygulamaları, WEF Küresel Risk Raporları, GRI, SASB, TCFD vb. raporlama çerçevesi içerikleri ve ayrıca Birleşmiş Milletler’in 17 Sürdürülebilir Kalkınma Amacı’nın yanı sıra paydaş beklentileri de dikkate alınarak belirlenen sürdürülebilirlik öncelikleri çerçevesinde, uzun vadeli hedefler ve bu hedeflere ulaşmadaki risk ve fırsatlar değerlendirilerek Ortaklığın sürdürülebilirlik stratejisine yönelik yol haritası oluşturulmaktadır. Üst Yönetim tarafından onaylanan sürdürülebilirlik öncelikleri önümüzdeki yıllarda global gelişmeler ve paydaşlarımızdan alacağımız geri bildirimler doğrultusunda güncellenmeye devam edilecektir.













Sürdürülebilirlik stratejisinden yola çıkarak oluşturulan [Türk Hava Yolları Sürdürülebilirlik Politikası](#), kurumsal internet sitesinde tüm paydaşlarımızın erişimine açıktır.


















Türk Hava Yolları'nın Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na Verdiği Destek

Türk Hava Yolları, sürdürülebilirlik programı kapsamında gerçekleştirdiği önceliklendirme çalışmasına Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarını da dahil etmiş; SKA5, SKA7, SKA8, SKA9, SKA12, SKA13, SKA16, SKA17 gelecek dönemlerde hedeflenecek çalışma alanları olarak tespit edilmiştir. Diğer taraftan Türk Hava Yolları'nın faaliyetleriyle önceliklendirilenlerin dışındaki birçok başka SKA'ya da katkı sağladığı görülmektedir.

Desteklenen SKA	Alt Hedefler	Açıklama	Referans
	1.1 Aşırı Yoksulluğun Sona Erdirilmesi 1.4 Mülkiyet, Temel Hizmetler, Teknoloji ve Ekonomik Kaynaklara Eşit Erişim Hakkı	Türk Hava Yolları, değer zinciri ve uçuş noktalarında sağladığı sosyoekonomik etkilerle faaliyet gösterdiği coğrafyalarda doğrudan ve dolaylı ekonomik değer üretmekte, iştirakleriyle birlikte 75.000'in üzerinde kişiye istihdam yaratmaktadır. Diğer sektörlerle kıyaslandığında havacılık sektöründe yaratılan her istihdam %175 daha üretken olup daha büyük bir katma değer yaratmaktadır. Türk Hava Yolları, 2022 yılında, Birleşmiş Milletler'in en az gelişmiş ülkeler kategorisinde yer alan 46 ülkeden 25'ine sefer gerçekleştirmiştir. Böylelikle az gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelerin üretimini hedef pazarlara taşıyarak ekonomik gelişimlerine, istihdam ve gelir artışına katkı sağlamaktadır.	 Ekonomiye Katkı (s.10)
	3.3 Bulaşıcı Hastalıklarla Mücadele 3.8 Evrensel Sağlık Güvencesine Ulaşılması 3.B Karşılabilir Aşı ve İlaçlar İçin Araştırma-Geliştirme ile Bunlara Evrensel Erişimin Desteklenmesi	400'ün üzerinde farklı rotada oluşturulan uçtan uca soğuk zincir koridoru ile Turkish Cargo, aşuların ve ilaçların uygun sıcaklık ve koşullarda taşınmasında pazarda etkin rol oynamaktadır. Türk Hava Yolları, başta Afrika olmak üzere birçok coğrafya'da farklı destinasyonlara gerçekleştirdiği uçuşlarla bu bölgelerin aşı ve tıbbi malzeme tedarikini gerçekleştirerek nüfusun aşı ve ilaçlara erişimine imkan sağlamaktadır.	 2022 Faaliyet Raporu (s.89)
	4.3 Karşılabilir Teknik, Mesleki ve Yükseköğretime Eşit Erişim 4.4 Finansal Başarı için Gerekli Niteliklere Sahip İnsan Sayısının Artırılması 4.5 Eğitimde Ayrımcılığın Bitirilmesi	Havacılık sektöründe faaliyet göstermenin ön koşulu en üst düzeyde eğitilmiş ve profesyonel yetkinlikleri geliştirilmiş insan kaynağına sahip olmaktır. Türk Hava Yolları, uluslararası yetkinlikleri, tecrübesi ve teknik altyapısıyla hem kendi çalışanlarının eğitimi hem de sektöre yeni profesyonellerin kazandırılmasında önemli bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda Türk Hava Yolları'nın üniversitelerin lisans ve lisans üstü programlarına sağladığı destek ve yürüttüğü işbirlikleri ile çalışan gelişimleri desteklenirken sektörel bilgi birikiminin gelişimi ve istihdam olanaklarının artırılması sağlanmaktadır.	 Yetenek Yönetimi (s.82)

Desteklenen SKA	Alt Hedefler	Açıklama	Referans
 	<p>5.1 Kadınlar ve Kız Çocuklarına Yönelik Ayrımcılığın Ortadan Kaldırılması</p> <p>5.5 Liderlik ve Karar Almada Tam Katılımın Güvence Altına Alınması</p> <p>5.C Toplumsal Cinsiyet Eşitliği İçin Uygulanabilir Mevzuatın ve Politikaların Geliştirilmesi ve Güçlendirilmesi</p> <p>10.2 Evrensel Anlamda Sosyal, Ekonomik ve Politik İçermenin Teşvik Edilmesi</p> <p>10.3 Fırsat Eşitliğinin Sağlanması ve Ayrımcılığın Bitirilmesi</p> <p>10.4 Eşitliği Teşvik Eden Mali ve Sosyal Politikaların Uygulanması</p> <p>10.A Gelişmekte Olan Ülkelere Özel ve Farklılaşmış Muamele</p>	<p>Çeşitlilik ve eşitlik Türk Hava Yolları'nın en temel kurumsal değerlerinden biridir. Tüm çalışanlara her alanda eşit muamele hem insan hakları hem şirket politikaları bağlamında birincil önem derecesinde tutulmaktadır. Yeterli temsilin olmadığı teknik ve yönetsel rollerde kadın çalışanların dengeli şekilde yer alması ve kariyer olanaklarının geliştirilmesine yönelik çalışmalar yürütülmekte ve bu kapsamda ulusal ve uluslararası girişimler ile ortaklıklar geliştirilmektedir. Dezavantajlı bireylerin işgücüne katılımı adil ücret ve çalışma koşulları ile desteklenirken, sorumlu İK politikaları ile çalışma şartları kolaylaştırılmaktadır.</p> <p>Türk Hava Yolları; ürün ve hizmetlerini engelli, malul-gazi, yaşlı, hamile ve dezavantajlı yolcularına daha erişilebilir hale getirmek için kurum içi ve kurum dışındaki süreçlerini iyileştirme, sürdürülebilir kalkınma yönetimi ve kurumsal sosyal sorumluluk çalışmaları yürütmektedir.</p> <p>400'ün üzerinde farklı rotada oluşturulan uçtan uca soğuk zincir koridoru ile Turkish Cargo, çok sayıda gelişmekte olan ve az gelişmiş ülkeye uçuşlarını sürdürerek bağlantılılıklarını korumuş, aşı ve tıbbi malzemeye erişimde eşitsizlikler yaşayan bu ülkelere destek vermiştir.</p>	<p> Kadın-Erkek Çalışan Dengesi (s.79)</p> <p> 2022 Faaliyet Raporu (s.89)</p>
  	<p>7.2 Yenilenebilir Enerjinin Küresel Payının Artırılması</p> <p>7.3 Enerji Verimliliğindeki İyileşmenin İki Katına Çıkarılması</p> <p>7.A Temiz Enerji Araştırma, Teknoloji ve Yatırımlarına Erişimin Desteklenmesi</p> <p>12.2 Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi ve Kullanımı</p> <p>12.4 Sorumlu Kimyasal ve Atık Yönetimi</p> <p>12.5 Atık Üretiminin Önemli Ölçüde Azaltılması</p> <p>12.6 Şirketlerin Sürdürülebilirlik Uygulamalar ve Sürdürülebilirlik Raporlaması İçin Teşvik Edilmesi</p> <p>12.8 Evrensel Sürdürülebilir Yaşam Biçimi Anlayışının Teşvik Edilmesi</p> <p>13.1 İklimle İlgili Afetlere Karşı Dayanıklılık ve Uyum Kapasitesinin Güçlendirilmesi</p> <p>13.2 İklim Değişikliğiyle İlgili Önlemlerin Politika ve Planlara Entegre Edilmesi</p> <p>13.3 İklim Değişikliğiyle Mücadele İçin Bilgi ve Kapasitenin Geliştirilmesi</p>	<p>Türk Hava Yolları, çevre ve iklim etkilerinin yönetimini Sürdürülebilirlik Politikası ve Çevre Politikası çerçevesinde belirlediği ilkeler doğrultusunda gerçekleştirmektedir. Bu kapsamda sorumlu tedarik, atık yönetimi, enerji ve emisyon yönetimi ile temiz enerji alanında performans artırıcı uygulamalar geliştirilerek elde edilen ilerleme raporlanmaktadır.</p> <p>Küresel iklim krizinin olumsuz etkilerinin ve havacılık sektörüne düşen rolün bilinciyle Türk Hava Yolları, karbon ayak izini azaltmak ve iklimle ilgili riskleri en aza indirmek için çalışmalar yürütmektedir. Bu amaçla Türk Hava Yolları, uçuş operasyonlarını optimize ederek yakıt verimliliğini artırırken yakıt verimliliği yüksek yeni nesil uçaklarla filosunu güçlendirmekte, biyo-yakıt kullanımının artırılması için üniversitelerle iş birliği kurarak sürdürülebilir biyo-yakıt araştırma geliştirme çalışmalarına destek vermektedir. Küresel işbirliğinin öneminin farkındalığı ile havacılık, uzay ve yakıt sektöründeki paydaşlar ile sürdürülebilir havacılık yakıtının karbondan arındırılması için oluşturulan ortak çalışmalarda yer alan Türk Hava Yolları, yeni nesil uçakların filoya dahil edilmesine ilişkin yaptığı yatırımlarıyla, operasyonel iyileştirmeleriyle ve ileri düzey yakıt tasarrufu uygulamalarıyla emisyonlarını önemli derecede azaltmasının yanısıra sürdürülebilir havacılık yakıtlarına yatırım ve desteğini de sürdürmektedir.</p> <p>Diğer taraftan Türk Hava Yolları, uçak içi ikram uygulamalarıyla sürdürülebilir ürün seçeneklerine geçiş amacıyla da çalışmalar yürütmektedir. Bu kapsamda kullanılan malzemelerde geri dönüştürülebilir, daha az atık oluşturan seçenekler tercih edilerek sürdürülebilir ürünler ve kaynak verimliliği desteklenmekte, sürdürülebilir yaşam konusunda çalışanların farkındalığının artırılması amacı ile iç iletişim çalışmaları yürütmektedir.</p> <p>Raporlama döneminde hayata geçirilen CO₂mission Programı ile tüm seyahat severler, uçuş emisyonlarını offset ederek sürdürülebilir kalkınma projelerine destek verebilme olanağı bulabiliyor.</p>	<p> Sorumlu Şirket (s.36)</p>
	<p>8.1 Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme</p> <p>8.3 İş Yaratmayı ve İşletmelerin Büyümesini Destekleyen Politikaların Artırılması</p> <p>8.5 Tam İstihdam ve Eşit Ücretli, İnsana Yakışır İş</p> <p>8.7 Günümüz Köleliğinin, İnsan Ticaretinin ve Çocuk İşçiliğinin Sona Erdirilmesi</p> <p>8.8 İşçi Haklarının Korunması ve Güvenli Çalışma Ortamlarının Desteklenmesi</p>	<p>Adil bir işveren ve güvenli bir operatör olma bilinciyle geliştirdiği iş modeliyle paydaşları için ekonomik değer üretmeyi hedefleyen Türk Hava Yolları, çalışanlarına güvenli, adil ve gelişime açık bir iş yaşamı sunmaktadır. Faaliyetlerinde daima en yüksek çalışma standartlarını takip eden Türk Hava Yolları için uçuş emniyeti ve güvenliği, hiç bir koşulda göz ardı edilmeye temel bir çalışma normudur.</p> <p>Türk Hava Yolları evrensel olarak kabul edilmiş insan haklarına saygıyı tüm faaliyetlerinde yüceltir. Ortaklık, çalışanlarının tüm haklarını etik ilke ve politikaları ile güvence altına almaktadır. Türk Hava Yolları, insan ticareti de dâhil olmak üzere modern kölelik ve zorla çalıştırma gibi insan haklarına aykırı hiç bir uygulamanın tarafı olmaz.</p>	<p> Ekonomiye Katkı (s.10)</p> <p> Adil İşveren (s.77)</p> <p> Güvenilir Operatör (s.61)</p> <p> İş Ahlakı ve Etik Davranış (s.19)</p>

Desteklenen SKA	Alt Hedefler	Açıklama	Referans
	9.4 Sürdürülebilirlik için Tüm Sanayi Kollarının ve Altyapılarının İyileştirilmesi 9.5 Araştırmanın Artırılması ve Sanayi Teknolojilerinin İyileştirilmesi	Dünyanın en fazla dış hat noktasına uçuş gerçekleştiren, Türkiye Cumhuriyeti'nin resmi bayrak taşıyıcısı hava yolu şirketi olan Türk Hava Yolları, 8,7 yaş ortalamasına sahip dünyanın en genç filolarından birine sahiptir. Ortaklık takip ettiği yeni nesil uçak yatırım planıyla filosunun 435 uçağa çıkarıp uçuş ağını genişletmeyi hedeflemektedir. Türk Hava Yolları, iş devamlılığını artırmak ve operasyonlarının sürekliliğini sağlamak için çeşitli faaliyetlere yatırım yapmaktadır. Bunlar arasında öncelikli olarak dijitalleşme çalışmaları bulunmaktadır. Ayrıca, Ar-Ge ve inovasyon faaliyetlerine de odaklanarak faaliyet altyapısını sürekli olarak geliştirmektedir. Şirket, açık inovasyon stratejisini benimseyerek, yeni nesil teknoloji firmalarıyla işbirliği yaparak sorunların çözümüne odaklanmaktadır. Aynı zamanda, kaynak verimliliğini yöneterek yeni teknolojiler geliştirmekte ve yeni fırsatlar yaratmak için işbirliği programları yürütmektedir.	 Sürdürülebilir Havacılık Yakıtları (s.48)  Filo Modernizasyonu (s.60)  İnovasyon, Ar-Ge ve Dijital Dönüşüm (s.71)
	11.2 Erişilebilir ve Sürdürülebilir Ulaşım sistemleri 11.5 Doğal Afetlerin Olumsuz Etkilerinin Azaltılması 11.6 Şehirlerin Çevresel Etkilerinin Azaltılması	Havacılık sektörü, dünya genelindeki şehirleri birbirine bağlayarak ekonomik faaliyetleri ve kültürel paylaşımları desteklemektedir. Aynı zamanda, havacılık sektörünün sürdürülebilir kentsel yaşam üzerinde emisyon ve gürültü gibi etkileri bulunmaktadır. Türk Hava Yolları, emisyon ve gürültü düzeyini azaltmak için filo modernizasyonu yatırımları yapmakta ve atık yönetimi uygulamalarıyla kentlerin olumsuz çevresel etkilerini azaltmaya katkıda bulunmaktadır. Afet durumlarında acil ulaşım son derece büyük bir öncelik kazanmaktadır. Başta deprem olmak üzere çeşitli acil durum hallerinde Türk Hava Yolları, kamu kuruluşları ve STK'lar ile koordine olarak afet bölgelerdeki insanların ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla acil yardım operasyonları düzenlemektedir.	 Filo Modernizasyonu (s.60)
	15.3 Ormansızlaşmanın Durdurulması ve Bozulmuş Ormanların Eski Haline Döndürülmesi 15.7 Korunan Türlerin Yasa Dışı Avlanması ve Kaçakçılığının Ortadan Kaldırılması	Türk Hava Yolları, ""United for Wildlife Buckingham Palace Declaration"" (UFW) bildirisini imzalayarak, IATA tarafından da desteklenen yabani hayvanların yasadışı ticaretinin önlenmesi ve sektörde farkındalığın artırılması hedefini desteklemektedir. Böylelikle, Ortaklık fildişi, gergedan boynuzu, kaplumbağa kabuğu gibi yabani hayvan parçalarının illegal ticaretinin önlenmesine katkıda bulunmaktadır. Diğer taraftan yolcularımıza sunduğumuz kulaklık ve battaniye setlerinde çevre dostu malzemeler tercih edilirken, çocuk yolcularımıza sunulan oyuncakların üretimi "Orman Yönetim Konseyi (FSC)" sertifikalı ürünlerle gerçekleştirilmektedir.	 Sürdürülebilir Havacılık Yakıtları (s.48)  Çevre Yönetimi (s.50)
	16.5 Yolsuzluk ve Rüşvetin Önemli Ölçüde Azaltılması 16.6 Etik, Hesap Verebilir ve Şeffaf Kurumların Geliştirilmesi 16.10 Bilgiye Kamu Erişiminin Sağlanması ve Temel Özgürlüklerin Korunması 16.B Ayrımcı Olmayan Yasa ve Politikaların Geliştirilmesi ve Uygulanması	Türk Hava Yolları faaliyetlerini, paydaşlarına karşı sorumlu, kapsayıcı, uluslararası ölçekte kabul gören kurumsal yönetim ve etik kurallarına uyumlu olarak şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda gerçekleştirmektedir.	 Yönetim Esasları (s.14)
	17.6 Bilim, Teknoloji ve Yeniliğe Erişim için Bilgi Paylaşım ve İşbirliği 17.11 Gelişmekte Olan Ülkelerin İhracatının Geliştirilmesi 17.14 Sürdürülebilir Kalkınma için Politika Uyumunun Geliştirilmesi 17.16 Sürdürülebilir Kalkınma için Küresel Ortaklıkların Geliştirilmesi 17.17 Etkili Ortaklıkların Teşvik Edilmesi 17.18 Güvenilir Veriye Ulaşımın Artırılması	Türk Hava Yolları, sürdürülebilir kalkınmaya yönelik 2030 Küresel Amaçları'nı desteklemek doğrultusunda çeşitli kurum ve kuruluşlarla ortaklıklar geliştirmektedir. Türk Hava Yolları, havacılık uygulamalarını şekillendiren uluslararası örgütler nezdinde oluşturulan sürdürülebilirlik inisiyatiflerinde yer alarak uluslararası sürdürülebilirlik ajandasının oluşumuna katkı sağlanmakta, faaliyetlerini de bu doğrultuda şekillendirmektedir.	 Paydaş Katılımı (s.31)  Ekonomiye Katkı (s.10)  Sorumlu Şirket (s.36)




Paydaş Katılımı

Türk Hava Yolları, şeffaf ve hesap verebilir yönetim ilkesi doğrultusunda paydaş geri bildirim ve diyalogunu karar alma süreçlerinde değerlendirmektedir. Gerçekleştirilen karşılıklı iletişim çalışmaları ve hayata geçirilen uygulamalarla paydaş beklentilerinin karşılanması amaçlanmaktadır.

Paydaş beklenti ve görüşleri, türü ve sıklığı, paydaş grubunun beklenti ve ihtiyaçlarına göre farklılık gösteren çeşitli iletişim kanalları aracılığıyla alınmakta, açık, adil ve yapıcı bir diyalog oluşturulmakta, ortak fayda doğrultusunda oluşturulan iş birlikleri güçlendirilmektedir.



PAYDAŞ GRUBU	İLETİŞİM METOTLARI	EN SIK İLETİLEN KONULAR VE VERİLEN YANIT
 ÇALIŞANLAR	<p>Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), İşe Alım/İşten Ayrılma Mülakatları (Anlık), Duyuru Afişleri (Sürekli), E-posta İletileri (Sürekli), Sosyal Medya (Sürekli), Toplu Sözleşmeler (periyodik), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), Kurumsal Politikalar (Sürekli), Eğitimler (Sürekli), Etik Hat (Sürekli), Biribir Görüşmeler (Yıllık), İK Paylaşimleri (3 Ayda Bir), Empathy Intranet (Sürekli), ""HR Gaste"" Çalışan Bülteni (Aylık), Bireysel Öneri Sistemi (Sürekli), Rozet Törenleri (Anlık), Anket ve Araştırmalar (Anlık), İç Raporlar (Aylık/Çeyrekli Dönem), Birim Ziyaretleri (Sürekli), Onboarding- Tutundurma Mülakatlar (Sürekli), Oryantasyonlar (Sürekli)</p>	<p>2022 yılında ücret ve yan haklar, istihdam olanakları, çalışan sağlığı, kariyer yönetimi, ödüllendirme araçları, ulaşım ağları ve fiziki koşullarda iyileştirmeler gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda; hibrit çalışma uygulamalarına yönelik çalışanların ilettiği bilgi edinme ve iyileştirme taleplerine yanıt vermek amacıyla esnek mesai saatleri uygulamasına devam edilirken, bir yandan meslek öğrencisi istihdamı, yurtdışı müdürlüklerde çalışanlara tanınacak özel sağlık sigortası sürecinin hızlandırılması, yurt dışı çalışan ve yönetici oryantasyon kiti ve işe yeni başlayan çalışanların adaptasyonunu kolaylaştırmak amacıyla oluşturulan yurt dışı kanat projesi gibi projeler hayata geçirildi.</p> <p>İş-özel hayat dengesinin sağlanması amacıyla akademik izin, refakatçi izni, saatlik mazeret izni, avans izni uygulamalarında iyileştirmeler yapılırken, uçuş ekibi üyesi kadın çalışanlarımıza yasal ücretli doğum izni kullanma tarihine kadar idari ücretli izin verilmesi uygulamasına geçildi. Diğer taraftan çalışanlarımızdan gelen yan ücret ve yan haklar konularındaki talepler değerlendirildi, sosyal yardım ücretlerinde iyileştirmeler yapıldı ve ücretli hastalık izinlerinin kapsamı genişletildi. Kademeler arası geçişler için geçmesi gereken süre azaltılarak 2 yıl olacak şekilde düzenlendi ve çalışanlarımızın çalışma hayatlarındaki motivasyonunun ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla ile kurum içerisinde birim değişikliği yapmak isteyen Ortaklık yurt içi yer çalışanlarımızın taleplerini iletebilecekleri alan oluşturuldu. Uzaktan fazla mesai çalışması düzenlemesi konusunda da çalışmalara başlandı.</p> <p>Yerleşkelerin fiziki koşullarında ve ulaşım ağlarında yapılması istenen iyileştirmeler için aksiyon alındı. Çalışanların motivasyon etkinlikleri düzenlenmesi taleplerine yönelik piknik, trekking ve yerleşke bazlı kahvaltı etkinlikleri düzenlendi. Bunun yanı sıra; yaz mevsimini küresel katılımlı iç iletişim festivalimiz TK FEST 2022 ile karşıladık. İstanbul Havalimanı Operasyon Binası Otoparkı ve Genel Müdürlük Bahçesi olmak üzere iki farklı yerleşkede gerçekleştirilen festivale çalışma arkadaşlarımız büyük ilgi gösterdi. 10 yılı aşkın süredir düzenlediğimiz ilk küresel katılımlı iç iletişim etkinliği olan TK FEST 2022, üst yönetim ve yöneticilerimiz başta olmak üzere binlerce çalışma arkadaşımızı bir araya getirdi. Diğer taraftan uçuş ekiplerinin 2022 yılında en çok ilettiği talepler uçuş-ekip-yatı planlaması uygulamalarına odaklanıldı. Bu taleplere yanıt vermek adına ilgili birimler arasında planlamada koordinasyonun artırılmasına yönelik tedbirler alındı.</p>
 ACENTELER	<p>Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Acente Ziyaretleri (Aylık), Telefon Görüşmeleri (Günlük), E-Posta İletişimi (Günlük), Acente Sözleşmeleri (Sürekli), TÜRSAB Talep ve Şikayet Bildirimleri (Anlık), Toplantı ve Görüşmeler (Yılda Birkaç Kez), Acente Portalı ve Bildirimleri (Sürekli), Resmi Bildirimler (İhtiyaç Halinde)</p>	<p>Dönem içinde acentelerin sistem altyapısı ve ticari uygulamalara yönelik taleplerinde iyileştirme çalışmaları hayata geçirilmiş; acente çalışanlarına yönelik sistem eğitimleri gerçekleştirilmiştir.</p>
 HİSSEDARLAR VE YATIRIMCILAR	<p>Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Genel Kurul Toplantısı (Yıllık), Finansal Raporlar (Çeyreklik Dönemlerde), Yatırımcı Konferansları ve Roadshowlar (Sürekli), E-posta İletileri (Sürekli), Telefon Görüşmeleri (Sürekli), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), Yüzyüze veya Çevrimiçi Görüşmeler (Talep Üzerine), KAP/Özel Durum Açıklamaları (Anlık)</p>	<p>2022'de yatırımcı ve hissedarlardan gelen talepler arasında; Covid-19 salgını ardından iyileşme sürecinin yönetimi, bölgesel istikrarlılık ve savaşların operasyonlara etkileri, yurt içi ve yurt dışı rekabet ve bölgesel talep değişimi, makro ekonomi ve emtia piyasalarındaki gelişmelerin etkileri, artan operasyonlara paralel personel ihtiyacı, uçak teslimat ve üretici kaynaklı problemler, AnadoluJet'in yeniden konumlandırılması ve THY Kargo bölünmesi uygulaması gibi konulara yönelik sorular ön plana çıkmaktadır. Bu gibi bilgi talepleri, raporlama dönemi içerisinde gerçekleştirilen 7 adet yatırımcı konferansı ve roadshow, 78 adet telekonferans görüşmesi ve 100'ün üzerinde bireysel/kurumsal yatırımcı toplantısı ile mali tablolara ilişkin sonuçlar üzerine organize edilen 4 adet yatırımcı konferansında ve dönemsel raporlar aracılığıyla mümkün olduğunca kısa sürede ve eksiksiz biçimde karşılanmıştır.</p>
 BANKA VE FİNANS KURULUŞLARI	<p>Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Finansal Raporlar (Çeyreklik Dönemlerde), E-posta İletileri (Sürekli), Telefon Görüşmeleri (Sürekli), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), Yüzyüze veya Çevrimiçi Görüşmeler (Talep Üzerine), Finansman İhale ve Sözleşmeleri (İhtiyaç Halinde)</p>	<p>Banka ve finans kuruluşlarının talepleri büyük ölçüde Ortaklığın mali ve operasyonel durumu, geleceğe yönelik projeksiyonları, pandemi sonrası tedbir uygulamaları ile gelecek yıllara ilişkin filo planlaması ve yürüttükleri finansal işleme yönelik bilgi ihtiyaçlarına yoğunlaşmaktadır. Bu talepler öncelikle Ortaklığımız'ın Yatırımcı ilişkileri internet sitesi üzerinden sağlanmakta, burada bulunamayan bilgiler ve/veya işlem özelinde detay bilgi gerektiren konular için gerekli hallerde ilgili Ortaklık iç biriminden veri/bilgi temin edilerek zamanında ve yeterli şekilde Ortaklık gizlilik ve veri kullanımı prensipleri çerçevesinde toplantı ve bilgi paylaşım yolları aracılığıyla karşılanmaktadır.</p>

PAYDAŞ GRUBU	İLETİŞİM METOTLARI	EN SIK İLETİLEN KONULAR VE VERİLEN YANIT
 MÜŞTERİLER	<p>Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Sosyal Medya (Sürekli), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), Müşteri ve Pazar Araştırmaları (Sürekli), E-posta Bildirimleri ve Telefon Görüşmeleri (Sürekli), Mobil Uygulamalar (Sürekli), Müşteri Portalları ve Dijital Entegrasyon Uygulamaları (Sürekli), Sadakat Programı (Sürekli), Kurumsal Sadakat Programı (Sürekli), Çağrı Merkezi (Sürekli), Şikayet ve Öneri Formları (Sürekli), Reklam ve Tanıtım Filmleri (Sürekli), Toplantı ve Görüşmeler (Sürekli), Videokonferans ve Telefon Görüşmeleri (Talep Üzerine), Fuarlar (Yıllık), Toplantı ve Fuarlar (Sürekli), Uçak İçi Eğlence Sistemi-IFE (Sürekli), Şikayet ve Öneri Formları (Sürekli), Reklam ve Tanıtım Filmleri (Sürekli), Kabin Amiri Raporları (Sürekli)</p>	<p>Raporlama döneminde müşteriler tarafından en fazla bilgi talep edilen konular, Çevresel, Sosyal, Yönetişim (ÇSY), İş Sağlığı ve Güvenliği, İnsan Hakları, İş Etiği, Adil Ücretlendirme, Fırsat Eşitliği, Rüşvet ve Yolsuzluğun Önlenmesi, Çocuk İşçiliğinin Engellenmesi, Veri Güvenliği alanlarında Ortaklığın kurumsal politikalarına ve hizmet verilen ülkelerdeki yolcu hakları düzenlemelerine uyum ile kurumsal kartların dijitalize edilmesine odaklanmaktadır. Bu taleplere Ortaklığın internet sitesinden de erişilebilen ve Birleşmiş Milletler, Uluslararası Çalışma Örgütü (International Labour Organization, ILO), Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (United Nations Global Compact, UNGC) gibi kurumların tespit ettiği ilkelere de uyumlu kurumsal politikalarla yanıt verilmektedir. Kurumsal müşterilerin Ortaklığın çevre yönetim sistemi, karbon azaltma uygulamaları, yenilenebilir enerji kullanımı gibi konularda bilgi talepleri ise sürdürülebilirlik raporları aracılığıyla yanıtlanmaktadır. Müşterilerin kurumsal kartların dijitalleştirilmesi taleplerine yönelik proje devam etmektedir. Müşterilerin çağrı merkezi ve diğer çeşitli kanallarla başta uçuş planlama, satış ve biletlemeyle ilgili konular olmak üzere ilettikleri talep, öneri ve şikayetlerine en kısa sürede yanıt verilmektedir.</p>
 TEDARİKÇİ VE ALT YÜKLENİCİLER	<p>Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Sosyal Medya (Sürekli), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), E-posta Bildirimleri (Sürekli), Satın Alma Sözleşmeleri (Sürekli), Toplantı ve Görüşmeler (Sürekli), Videokonferans ve Telefon Görüşmeleri (Talep Üzerine), Fuarlar (Yıllık)</p>	<p>Tedarikçi ve alt yüklenici firmalardan, operasyonel süreçlerini etkileyecek teknik konulara ve çalışma ortamlarının fiziki koşullarının iyileştirilmesi konularına ilişkin beklentiler Ortaklığa iletilmiştir. Operasyonun aksamaması adına gerekli önlemlerin alınması hususu karşılıklı görüşmeler ile yürütülmekte, konu ile ilgili değerlendirmeler ve projelendirmeler Ortaklığımız tarafından gerçekleştirilmektedir.</p>
 SEKTÖR DERNEKLERİ, ULUSLARARASI ÖRGÜTLER ve DÜZENLEYİCİ KURULUŞLAR	<p>Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), E-posta Bildirimleri (Sürekli), Toplantı ve Görüşmeler (Düzenli Olarak), Çalışma Grupları ve Ortak Projeler (Sürekli), Videokonferans ve Telefon Görüşmeleri (Talep Üzerine), Denetimler (Yıllık), Sunumlar, Raporlar ve Yayınlar (Sürekli), Etkinlik ve Zirve Toplantıları (Düzenli Olarak), Elektronik Belge Yönetim Sistemi- EBYS (Gerekli Görülmesi Durumunda/ İhtiyaç Halinde), Anketler (Talep Üzerine),</p>	<p>Sektör derneklerinin ana beklentileri, sektörel uygulamaların yanı sıra iklim değişikliği ve çevresel sürdürülebilirlik konularında şirket uygulama ve politikaları hakkındaki konularda yoğunlaşmaktadır. Karbon emisyonlarının azaltılması, tek kullanımlık plastik tüketiminin önlenmesi, Paris Anlaşması ve ilgili regülasyonlara uyum ve sürdürülebilir havacılık yakıtlarının kullanımı ana uygulama alanları arasında yer almaktadır. Bu kapsamda raporlama döneminde de başta Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (The International Air Transport Association, IATA) olmak üzere sektör otoritelerinin bilgi, koordinasyon ve işbirliği talepleri doğrultusunda aksiyon alınmıştır. IATA çatısı altında sera gazı emisyonlarının takibine yönelik süreç ve metodoloji yaklaşımlarının istişare edildiği TrackZero2050 çalışma grubuna katılım sağlanmıştır. IATA'nın hava yolu şirketleri için özel olarak tasarladığı, 2021 yılında doğrudan Stage 2 sertifikası olarak dahil olduğumuz çevre yönetim sistemi IATA Environmental Assessment (IEnvA) programının sürekli iyileştirilmesi ve geliştirilmesi süreçlerinde görüş bildirilmiştir. Hava yollarının, Sürdürülebilir Havacılık Yakıtı kullanım konusunda güçlü ve zayıf yönlerini tespit etmek amacıyla IATA tarafından düzenlenen SAF Readiness Araştırması'na katılım sağlanmıştır.</p> <p>Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (International Civil Aviation Organisation, ICAO)'nun daveti üzerine, ICAO tarafından Tedarik Zincirinde İnsan Ticaretini Önleme çerçevesinde oluşturulan ve "modern kölelik ve insan ticareti ile mücadele" konularının gündeme getirildiği çalışma grubuna katılım sağlanmıştır. Türk Hava Yolları, uçuş faaliyetlerinden kaynaklanan karbon emisyonlarının neden olduğu etkileri azaltmak amacıyla ICAO tarafından küresel bir çözüm yolu olarak uygulamaya alınan Karbon Azaltım ve Denkleştirme Şeması (Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation, CORSIA) Tasarısı'nı gönüllü olarak pilot fazdan itibaren uygulamayı taahhüt etmiştir. Raporlama döneminde gerçekleşen 41. ICAO Genel Kurulu'nda CORSIA'ya yönelik alınan kararlar yakından takip edilmiş, kararlar hakkında ilgili taraflara görüş bildirilmiştir.</p> <p>Farklı ulaşım ekosistemlerini birleştirme fırsatı sunan intermodal hizmetleri ile dijitalleşme temelinde biyometrik ve interline yolcunun devam uçuşunda koltuk seçebilmesi dahil yolcu deneyimini iyileştirecek ürün ve hizmetlere yönelik teknik altyapı çalışmaları ve süreç iyileştirme çalışmaları devam etmektedir.</p> <p>Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM)'nin bildirim ve talepleri raporlama döneminde yakından takip edilmiş, gerekli aksiyonlar ivedilikle alınarak ulusal ve uluslararası regülasyonlara uyum sağlanmıştır.</p> <p>Ulusal ve uluslararası havacılık faaliyetlerinden kaynaklanan sera gazı emisyonlarının takibi sürecine yönelik düzenlenen Havacılık Faaliyetlerinden Kaynaklanan Sera Gazı Emisyonları Çalıştayı'na katılım sağlanmış, bir oturumuna da ev sahipliği yapılmıştır.</p> <p>Kamu kuruluşlarının düzenleme süreçlerinde geri bildirim taleplerine destek verilmiştir. Türkiye'nin Uzun Vadeli Düşük Karbonlu Stratejisinin (LTS) Hazırlanması projesine ve Ulusal Emisyon Envanteri çalışmasına veri sağlanmıştır.</p>

PAYDAŞ GRUBU	İLETİŞİM METOTLARI	EN SIK İLETİLEN KONULAR VE VERİLEN YANIT
 SENDİKALAR	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Toplu Sözleşmeler (Periyodik), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), Kurumsal Politikalar (Sürekli), Toplantı ve Görüşmeler (Günlük), Çalışma Grupları (Sürekli), E-Posta Bildirimleri ve Telefon Görüşmeleri (Sürekli)	Raporlama dönemi boyunca sendikalarla sağlıklı iletişim korunmuştur. Çalışanların sosyal ve ekonomik refah düzeyinin geliştirilmesine, işin yürütülmesinde kullanılan sistemlerin iyileştirilmesine yönelik talepler doğrultusunda yetkili sendika ile çalışanlarımızın özlük hakları ile alakalı çalışanlar lehine iyileştirmeler yapılması amacıyla protokoller akdedilmiş, işin yürütülmesi sırasında Ortaklığımızca kullanılan sistemlerde çalışan lehine geliştirmeler yapılmıştır.
 ÜNİVERSİTE VE ARAŞTIRMA KURUMLARI	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), E-posta Bildirimleri (Sürekli), Telefon Görüşmeleri (Sürekli), Eğitim Programları (Sürekli), Videokonferanslar ve Toplantılar (Aylık)	Dönem içinde devlet ve vakıf üniversiteleri tarafından iletilen, eğitim programı, yüksek lisans programı iş birlikleri ve akademik çalışmalara yönelik ulaşım desteği taleplerine olanaklar doğrultusunda yanıt verilmiştir. İstanbul'da bulunan bazı Üniversitelerle Yüksek Lisans Programları koordine edilmiş ve üniversite öğrencilerinin Ortaklıkta staj yapabileme ve istihdam edilme taleplerine de değerlendirmeler doğrultusunda uygun görüldüğü sürece olumlu karşılık verilmiştir.
 MEDYA	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), E-posta Bildirimleri, Telefon Görüşmeleri ve Toplantılar (İhtiyaç Halinde), Basın Bültenleri, Çekimler (Sürekli), Röportaj ve Duyurular (Sürekli)	Raporlama dönemi içinde medya mensuplarından en çok hat açılışları, basın gezileri, filo planlama ve sürdürülebilirlik odaklı çalışmalara ve ödüllere ilişkin bilgi talebi gelmiştir. Ortaklığa yönelik bilgi taleplerine Ortaklık menfaat ve hassasiyetleri göz önünde tutularak olumlu dönüşler yapılmıştır.
 SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), Toplantı ve Görüşmeler (İhtiyaç Halinde)	Sivil toplum örgütlerinden dönem içinde gelen en yaygın talep saha çalışmalarında ulaşım desteğidir. Ortaklığımız, şirket hedefleri ve değerleriyle uyumlu sivil toplum kuruluşlarının çalışmalarına imkanlar dahilinde ulaşım desteği sunmaktadır.
 YEREL YÖNETİM	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), Toplantı ve Görüşmeler (İhtiyaç Halinde)	Raporlama döneminde yerel yönetimlerin, Sıfır Atık sistemine geçişte yaşanan aksaklıkların giderilmesine yönelik talepleri ilgili düzenlemelere uygun olarak gerçekleştirilen uygulamalarla karşılanmıştır.
 BAĞIMSIZ DENETİM VE DERECELENDİRME KURULUŞLARI	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), E-mail ve Telefon Görüşmeleri (Talep Üzerine), Videokonferans ve Toplantılar (Talep Üzerine), Denetimler (Yarı Yıllık/Yıllık)	Ortaklık süreçleri mali ve operasyonel parametreler doğrultusunda uyum sağlanan standartlara göre yıl içinde denetimden geçerek sertifikalandırma süreçleri gerçekleştirmiştir. Bu çalışmalara yönelik olarak yıl içerisinde 8-10 adet bağımsız denetim ve derecelendirme kuruluşlarıyla görüşme gerçekleştirilmiş, bilgi ve doküman taleplerine zamanında yanıt verilmiştir.
 TOPLUM	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), Toplantılar (İhtiyaç Halinde), Sosyal Sorumluluk Projeleri (Sürekli)	Geniş uçuş ağıımız kapsamında Ortaklığımıza en sık yöneltilen beklenti, uçuş noktalarında eğitim odaklı çalışmalara destek verilmesidir. Bu kapsamda geliştirilen projelere Ortaklık, şirket hedefleri ve değerleriyle uyumlu sosyal sorumluluk projelerine imkanları dahilinde ulaşım desteği sunmaktadır.
 BAĞLI ORTAKLIK VE İŞTİRAK ŞİRKETLERİ	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), E-posta Bildirimleri (Sürekli), Toplantı ve Görüşmeler (Düzenli olarak), Ortak Projeler (Sürekli), Videokonferans ve Telefon Görüşmeleri (Aylık), Denetim Raporları (Denetim Takvimi Doğrultusunda), Yüzyüze veya Çevrimiçi Görüşmeler (Talep üzerinde), Fizibilite ve Değerleme Raporları (İhtiyaç Halinde)	Bağlı Ortaklık ve İştiraklerimizden gelen talepler büyük ölçüde Ortaklığın kurumsal stratejileri doğrultusunda iştirak şirketlerin büyüme stratejilerinin belirlenerek süreçlerin Ortaklık iç birimleri ile koordineli olarak yürütülmesi, şirket finansal performanslarının profesyonel bir şekilde analiz edilerek yatırım stratejilerinin belirlenmesi konusunda destek olunması ve yasal düzenleme, sözleşme, kurumsal politika ve prosedürlere uyum kapsamında süreçlerin incelenerek operasyonların etkinliğinin ve verimliliğinin ölçülmesine ilişkin destek verilmesi noktasında olmuştur. Bu kapsamda, Ortaklık bütçe takvimi ve bütçe parametrelerine uygun şekilde bütçe hazırlanması, iştirak yetki limitleri dahilinde satın alım işlemlerinin bütçeye uygunluğunun denetlenmesi, periyodik olarak nakit akış planlama ve raporlamalarının gerçekleştirilmesi sağlanmış, İştirak kuruluşlarımız tarafından tarafımıza iletilen yatırım projelerine ilişkin, gerekli fizibilite çalışmaları yapılmış, çeşitli senaryolar üzerinde çalışılmış, mali analizler yapılarak en uygun kararın alınması noktasında danışmanlık desteği verilmiştir. Ayrıca Ortaklık yatırım stratejilerinin belirlenmesi akabinde tüm ilgililer ile iletişime geçilerek iştirak bazlı yatırım stratejilerinin oluşturulma çalışmaları yürütülmüştür. İştiraklerin operasyonlarının etkinliğinin ölçülmesi kapsamında risk yönetiminde etkinliğin sağlanması, iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi ve iyi uygulamaların yaygınlaştırılması amacıyla iştirak şirketlerimizde yıllık denetim planı kapsamında denetimler gerçekleştirilmiştir.

Kurumsal Üyelikler

Türk Hava Yolları, sektörel faaliyetlerin geliştirilmesi ve sürdürülebilirlik öncelikleri konusunda ortak hedeflere ulaşılması amacıyla, işbirlikleri geliştirmekte, uluslararası örgüt ve inisiyatiflerde yer almakta ve sektör standartlarının belirlenmesinde aktif rol oynamaktadır.

Üye Olunan Kuruluş ve İnisiyatifler	Angajman Düzeyi
AACO - The Arab Air Carriers' Organization	Partner Üyelik
AACO DTTF – AACO Digital Transformation Task Force	Üye
AACO AWG – AACO Aeropolitical Watch Group	Üye
AACO SAFTF – AACO Sustainable Aviation Fuel Task Force	Üye
AIRE- Airlines International Representation in Europe	Üye- Yönetim Kurulu üyeliği
AIRE Social Media, Communication, PR and Marketing Task	Üye
AIRE ASTF – AIRE Slots Task Force	Üye
AIRE STF – AIRE Sustainability Task Force	Üye
AIRE EASA Regulatory Task Force	Üye
ALTA- Latin American & Caribbean Air Transport Association	İş Ortağı Üyeliği
ATA- Animal Transportation Association	Üye
Global SAF Declaration	İmzacı
HİB – Hizmet İhracatçıları Birliği- Yük Taşımacılığı ve Lojistik Hizmetleri Komitesi	Yönetim Kurulu Üyeliği/ Üye
IATA- International Air Transport Association	Üye / BoG- Yönetim Kurulu Üyeliği
IATA 25by2025 Initiative	İmzacı
IATA CARGO	Danışma Kurulu Üyeliği
IATA CAC- IATA Cargo Advisory Council	Üye
IATA CSC – IATA Cargo Services Conference, Dangerous Goods Board, Live Animals and Perishables Board, Cargo Operations and Technology Board, Air Mail Board, Cargo Border Management Board, ULD Board	Yönetim Kurulu üyeliği/ Gözlemci Üye
IATA DTAC- IATA Digital Transformation Advisory Council	Üye
IATA EOC- Environmental Oversight Council Group	Üye
IATA IAAC- IATA Industry Affairs Advisory Council	Üye
IATA LAC – IATA Legal Advisory Council	Üye
IATA TrackZero2050 Working Group	Üye
IATA IOSA Maintenance Task Force	Üye
IATA EOC- Environmental Assessment (IEnvA) Oversight Council	Üye
İGA Gürültü Çalışma Komisyonu	Üye

Üye Olunan Kuruluş ve İnisiyatifler	Angajman Düzeyi
IATA SEAC SUPWG- Sustainability Environmental Advisory Council, Single-Use Plastics Working Group	Üye
ICAO Ad Hoc Working Group on Combatting Trafficking in Supply Chain Working Group	Üye
IPATA- The International Pet and Animal Association	Üye
İstanbul Ekonomi Zirvesi	Yönetim Kurulu Üyeliği
Pharma.Aero	Üye
Star Alliance	Tam Üye & Komite Üyelikleri
Star Alliance Chief Executive Board (CEB)	Üye
Star Alliance Alliance Management Board (AMB)	Üye
Star Alliance Membership Liaison and Quality Committee (MEMCO)	Üye
Star Alliance Customer Experience Committee (CUSCO)	Üye
Star Alliance Loyalty Committee (LOYCO)	Üye
Star Alliance IT Committee (ITCO)	Üye
Star Alliance Legal Committee	Üye
Star Alliance Emergency Committee	Üye
Star Alliance Safety Committee	Üye
Star Alliance Sustainability Committee	Üye
Star Alliance Sustainability Strategy Team	Üye
Star Alliance Loyalty Strategy Team	Üye
Star Alliance IT Strategy Team	Üye
TIACA - The International Air Cargo Association	Yönetim Kurulu Üyeliği/Üye
TIACA SWG - The International Air Cargo Association, Sustainability Working Group	Üye
TÜYİD - Yatırım İlişkileri Derneği	Üye
TÜYİD Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu	Üye
TÜYİD Emisyon Yönetimi Alt Çalışma Grubu	Alt Çalışma Grubu Başkanlığı
UN Global Compact	Katılımcı
UNGC SDG Innovation Accelerator for Young Professionals Programme	Katılımcı
UNGC Business & Human Rights Accelerator Programme	Katılımcı



Sorumlu Şirket

İklim Değişikliğiyle Mücadele	38
Çevre Yönetimi	51
Sorumlu İkrâm	59
Filo Modernizasyonu	61

İklim Değişikliğiyle Mücadele

Türk Hava Yolları, artan hava taşımacılığı talebi doğrultusunda uçuş ağı ve operasyonunu genişletirken bir yandan da Birleşmiş Milletler Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli'nin (IPCC) iklim değişikliğine ilişkin tespitleri doğrultusunda; faaliyetleri kapsamında oluşabilecek potansiyel olumsuz etkileri azaltmak için çalışmaktadır.

“2050 Karbon Nötr Hava Yolu” Olma Hedefi İçin Belirlenen Alt Hedefler

Yeni Nesil Uçaklar

Filomuza dahil edeceğimiz yeni nesil uçaklarla karbon salımını eski nesil uçaklara kıyasla

%15-20

oranında azaltılmak

SAF Kullanımı

Halihazırdaki Sürdürülebilir Havacılık Yakıtı (SAF) kullanımını farklı hatlarda ve artan frekanslarda yaygınlaştırmak

Yenilenebilir Enerji

Binalarda kullanılan enerjinin minimum oranda

%5'inin

yenilenebilir enerji kaynaklardan temin etmek

Karbon Dengeleme

CORSIA kapsamında gerçekleştirilen uçuşlardan kaynaklanan ve temel yıl değerinin üzerinde kalan karbon emisyonlarını nötrlemek

Operasyonel İyileştirmeler

2033 yılına kadar gerçekleştirilecek olan operasyonel iyileştirmelerle, yakıt verimliliğini 2023 yılına kıyasla

%5 artırmak.

Ortaklık, iklim değişikliğiyle mücadeleyi temel bir öncelik olarak görmekte ve iş süreçlerine yönelik risk değerlendirme, karar alma ve uygulama mekanizmalarına entegre etmektedir.

Türk Hava Yolları, iklim değişikliğiyle mücadele konusunda Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA) tarafından havacılık sektörüne yönelik belirlediği iklim değişikliğiyle mücadele hedeflerini benimsemektedir. Bu kapsamda, faaliyetleri genelinde enerji ve emisyon yönetimi, sürdürülebilir havacılık yakıtı çalışmaları, filo modernizasyonu ve kaynak verimliliği çalışmaları gibi alanlarda performansını artırarak sektörel iyi uygulama örneklerini hayata geçirmek adına kararlı adımlar atmaktadır.

Türkiye'nin Paris Anlaşması'nı onaylaması ve 2053 yılına kadar karbon emisyonlarında net sıfır taahhüdü vermesiyle birlikte, ülkemizin taraf olduğu anlaşmalar, küresel gereklilikler ve paydaş beklentileri dikkate alınarak stratejilerimizi yeniden gözden geçiriyoruz. Bu kapsamda Türk Hava Yolları olarak iklim değişikliği ile mücadeleye destek veriyor ve “2050 yılına kadar Karbon Nötr” olma taahhüdü veriyoruz.

Türk Hava Yolları'nın ekonomi, çevre ve toplum üzerindeki etkilerinin sorumluluğu, Yönetim Kurulu ve İcra Komitesinde olmakla birlikte, Ortaklık genelinde iklim değişikliğiyle mücadeleyle ilgili konular Türk Hava Yolları üst yöneticilerinden oluşan Sürdürülebilirlik Komitesi'nde ele alınmaktadır. İklim değişikliğiyle mücadele konusundaki çalışmalara hız kazandırmak adına, raporlama döneminde

ayrıca Emisyon Yönetimi Alt Çalışma Komitesi oluşturulmuştur. Gerçekleştirilen çalışmaların takibi ve raporlanması Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi Müdürlüğü sorumluluğundadır. Ortaklık bünyesindeki farklı birimler ise ilgili oldukları performans alanı çerçevesinde gerçekleştirilecek çalışmaların planlama ve uygulamasını gerçekleştirir. Örneğin; Operasyonel Yakıt Yönetimi Müdürlüğü uçak yakıtı verimliliği ve yakıt tüketiminin azaltılmasına ilişkin çalışmaları, Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi Müdürlüğü ve Akaryakıt Müdürlüğü sürdürülebilir havacılık yakıtı kapsamındaki çalışmaları, Sosyal ve İdari İşler Başkanlığı ise tesislerdeki enerji verimliliği çalışmaları kapsamında çalışmalar yürütürken, bu kapsamdaki uygulanabilecek projelerin hayata geçirilmesi için faaliyet göstermektedir. Sera gazı emisyonların yönetimi, takibi ve raporlamasını ise Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi Müdürlüğü gerçekleştirmektedir.

İklim Değişikliği Risklerinin Yönetimi

Türk Hava Yolları, iklim değişikliğini havacılık sektörünü finansal ve stratejik olarak önemli ölçüde etkileyebilecek bir olgu olarak değerlendirmekte olup; kurumsal risk yönetim modeli içinde hem genel anlamda hem de enerji ve sera gazı emisyonları gibi alt bileşenler bağlamında ele almaktadır. Bu kapsamda; raporlama döneminde iklim değişikliğinden kaynaklanan riskler detaylı biçimde ele alınarak, iklim değişikliği ile mücadele kapsamında gerçekleştirilebilecek öncelikli faaliyetlerinin planlanmasına yönelik çalışmalar yürütülmüştür.

Türk Hava Yolları, İklimle Bağlantılı Finansal Beyan Görev Gücü (TCFD) tavsiyelerinin, Ortaklığımız, paydaşlarımız ve finansal piyasalar nezdinde iklime ilişkin risk ve fırsatlar konusunda şeffaflığı artırmak için faydalı bir çerçeve oluşturduğu görüşündedir. Bu kapsamda; TCFD destekçileri arasında yer alan Ortaklığın raporlama döneminde TCFD raporlaması yapmasına karar verilmiştir. TCFD Raporlaması kapsamında çalışmalar başlatılmış olup, iklim riskleri ve fırsatlarının Türk Hava Yolları iş modeli üzerindeki etkilerini anlamak, iş stratejisinin esnekliğini ve dayanıklılığını sağlayabilmek amacıyla fiziksel ve geçiş risklerinin düşük, orta ve yüksek etki değerlendirmesi senaryo analizi metodu ile gerçekleştirilmiştir. Fiziksel risk değerlendirmesinde, Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli (IPCC)'nin sunmuş olduğu senaryolardan sırasıyla RCP 2.6, 4.5 ve 8.5 senaryoları referans alındı. Geçiş senaryolarında ise mümkün olduğunca bölgesel değerlendirmeler ön planda tutuldu. Bu kapsamda, bölgesel ve yerel hedeflerin ve geçiş/aksiyon planlarının Türk Hava Yolları'na etkisi incelenirken de Uluslararası Enerji Ajansı (IEA) NZE senaryosu kullanıldı. Karbon fiyatlandırılmalarında, düşük, orta ve yüksek etki değerlendirilirken analiz çıktılarının en geniş etki aralığını görebilmek amacıyla ise Uluslararası Enerji Ajansı (IEA)'nin APS, STEPS, SDS, NZE

senaryolarından yararlanıldı. Ortaklık, iklim değişikliği ile ilişkili tespit edilen risk unsurlarına uygun aksiyon planlama çalışmalarına devam etmekte olup, TCFD raporlaması kapsamındaki faaliyetlerini aktif olarak yürütmektedir.

IATA projeksiyonlarına göre gelecekte de havacılık sektörünün insan kaynaklı sera gazı emisyonları içinde belirgin bir payının bulunacağı öngörülmektedir. Bu doğrultuda sektörün Paris Anlaşması'nın 1.5°C hedefi ile uyumlu olarak 2050 yılında net sıfır emisyon düzeyine ulaşması hedeflenmektedir. Bu amaçla IATA, sürdürülebilir havacılık yakıtı (SAF), yeni uçak teknolojileri, elektrik ve hidrojen enerjisinin kullanımı, karbon emisyonlarının offset edilmesi ve karbon yakalama uygulamalarını ön plana çıkarmaktadır. Türk Hava Yolları da iklim aksiyonu çalışmalarını bu doğrultuda şekillendirmektedir.

Yakıt verimliliği uygulamaları emisyon azaltıcı etkisi ve maliyet tasarrufu bakımından ön plana çıkan bir çalışma alanıdır. Türk Hava Yolları da filosuna yeni uçaklarını eklerken; yakıt verimliliği yüksek, emisyon düzeyleri düşük modellere yönelmektedir. Ayrıca yakıt verimliliği yüksek verimli uçak modellerinin filoya katılmasıyla birlikte bakım, onarım ve işletme maliyetlerinde de tasarruf sağlanmaktadır. Diğer taraftan yeni nesil uçakların, iç tasarım ve özelliklerinin değişen yolcu beklentilerine de daha doğru yanıt veriyor olması müşteri memnuniyeti ve sadakati üzerinde olumlu etki etmektedir.

İklim değişikliği nedeniyle oluşan aşırı hava koşulları, uçaklarda ve ekipmanlarda hasarlanmalara, kalkış ve inişlerde gecikmelere neden olabileceği için uçuş operasyonları ve kargo taşımacılığı faaliyetleri üzerinde çeşitli riskler oluşturmaktadır. Bu durum, daha fazla yakıt kullanımına, dolayısıyla karbon emisyonlarında artışa yol açabilecektir. Artan sıcaklıklar, daha düşük hava yoğunluğu ve hava

basıncı, daha fazla havalandırma ihtiyacı gibi faktörlerle birleştiğinde de yakıt ihtiyacı artacak, uçuş maliyetleri yükselecektir. Bunun yanında aşırı soğuk ve yağışlı havalarda buzlanma risklerinin, aşırı sıcak havalarda ise pist yüzeyinde deformasyon risklerinin önlenmesine yönelik tedbirler ise malzeme tüketimini artıracak, muhtemel uçuş iptalleri ve planlarda sapmalar fazladan yakıt tüketimine ve gelir kayıplarına yol açabilecektir.

İklim değişikliğiyle mücadele etmek için hükümetler tarafından getirilen düzenlemeler ve vergiler, havayolu şirketlerinin maliyetlerini artıracaktır. Sıcaklık artışları ile yaşanan aksaklıklar ve artan maliyetlerin bir sonucu olarak yolcu talebi de olumsuz yönde etkilenebilecektir.

Buna karşın fırsat olarak, iklim değişikliği sonucu, bazı turizm destinasyonlarının daha popüler hale gelmesi olasıdır. Bu durum, havayollarının, talebin artmasıyla daha fazla yolcu taşımaya ve doluluk oranlarının artmasına olanak sağlayabilecektir. Çevre dostu uçakların kullanılması, karbon ayak izini azaltmaya yönelik faaliyetleri içeren yenilikçi çözümler, yakıt verimli uçuşlar için teknolojik gelişmelere yapılan yatırımlar, iklim değişikliği ile oluşabilecek yeni rotalar ve destinasyon fırsatlarının değerlendirilmesi, emisyonlara ilişkin yasal düzenlemelerin getirdiği gereklilikler, yeni teknolojileri ve temiz yakıt kaynakları keşfetme ve kullanma bu fırsatlardan bazıları olarak değerlendirilebilir.

www.iata.org/en/programs/environment/flynetzero/



Enerji ve Emisyon Yönetimi

Gerek iklim ve çevre etkilerinin yönetimi, gerekse finansal sonuçları bakımından etkin bir enerji yönetimi modeli oluşturmak Türk Hava Yolları için son derece kritik öneme sahiptir. Ortaklık faaliyetleri kapsamında tüketilen enerjinin en büyük payını uçak yakıtları oluşturmaktadır. Diğer yakıt türleri de operasyonların ulaştığı büyüklük nedeniyle belirgin bir düzeye ulaşmaktadır. Bu nedenle uçak yakıtlarının yönetimi ve diğer operasyonel tüketimler farklı uzmanlık birimleri tarafından yönetilmektedir. Bu süreçlerin eş güdüm içinde yürütülmesi için koordinasyon organları da oluşturulmuştur. Bu doğrultuda kurulan Yakıt Tasarruf Kurulu; Uçuş İşletme, Yer İşletme, Teknik, Finans, Kabin Hizmetleri, Kurumsal Emniyet, İstanbul İstasyon, Bölgesel Uçuşlar, Kargo Operasyon ve Entegre Operasyon

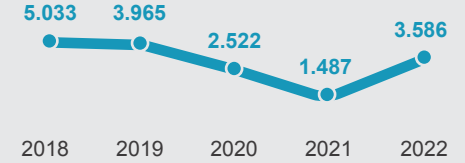
Kontrol birimlerinden üst düzey temsilciler ile Genel Müdürün katılımlarıyla faaliyet göstermektedir. Yer İşletme Başkanlığı, Sosyal ve İdari İşler Başkanlığı, İkram ve Uçak İçi Ürünler Başkanlığı, Kargo Operasyon Başkanlığı, Teknik Başkanlık, Altyapı ve Operasyon Başkanlığı ve İnsan Kaynakları Başkanlığı bünyesinde faaliyet gösteren iş birimleri ise uçak yakıtı dışında kalan enerji tüketim süreçlerinin yönetiminde rol alır. Bu iş birimleri aynı zamanda enerji tüketimi kaynaklı sera gazı emisyonlarının azaltılmasına yönelik çalışmaları da yürütmektedir. Sera gazı emisyonlarının izlenmesi, hesaplanması, raporlanması ve denetim süreçlerinin yönetimi ise Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilmektedir.

Türk Hava Yolları'nın enerji ve emisyon yönetiminde takip ettiği ilkeler Çevre Politikası, Sürdürülebilirlik Politikası ve Enerji Politikası dokümanlarında beyan edilmektedir. Diğer taraftan Yakıt Tasarruf Kurulu Prosedürü, Yakıt Tasarruf Uygulamaları Takip ve Kontrol Prosedürü, Sera Gazı Bilgi Yönetimi Prosedürü gibi kurumsal dokümanlar, Enerji Kaynaklarının ve Enerjinin Kullanımında Verimliliğin Artırılmasına Dair Yönetmelik, Binalarda Enerji Performansı Yönetmeliği, Enerji Verimliliği Kanunu gibi yasal düzenlemeler Ortaklık faaliyetlerine yön vermektedir. Enerji yönetim sistemlerinin geliştirilmesinde ISO 50001 Enerji Yönetim Sistem Standardı, sera gazı emisyonlarının hesaplanmasında ise ISO 14064-1 Sera Gazı Emisyonlarının ve Uzaklaştırmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanması ve Rapor Edilmesi Standardı takip edilmektedir.

Türk Hava Yolları, yakıt tüketimi ve sera gazı emisyonlarını 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), Avrupa Birliği Emisyon Ticareti Sistemi (EU-ETS) ve Birleşik Krallık Emisyon Ticareti Sistemi (UK-ETS) kapsamında raporlamaktadır. Hazırlanan bu raporlar yetkilendirilmiş üçüncü taraf bağımsız kuruluşlar tarafından gerçekleştirilen denetimlerle doğrulanmaktadır. Ortaklık içinde ise, elde edilen yakıt tasarrufu, yakıt verimlilik değerleri ve sera gazı emisyonu miktarları periyodik olarak üst yönetime raporlanmaktadır.

Türk Hava Yolları çalışanlarının iklim değişikliğiyle mücadele ve sera gazı emisyonları hakkında farkındalık düzeyinin artırılması amacıyla 2022 yılında gerçekleştirilen eğitimlere 3.586 Ortaklık çalışanı katılmıştır.

Sera Gazı Farkındalık Eğitimi Katılımcı Sayısı






















































2022 yılında gerçekleştirilen Sera Gazı Farkındalık Eğitimlerine

3.586

Ortaklık çalışanı katılmıştır.

İklim Değişikliğiyle Mücadele Hedefleri

2022 Hedefi	İlgili SKA	2022 Performansı	Gerçekleşme Düzeyi	2023 Hedefi
EU ETS kapsamındaki tüm emisyonların offset edilmesi	 	6.619 Ton CO₂		ETS kapsamındaki tüm emisyonların offset edilmesi
YENİ HEDEF	 	YENİ HEDEF	YENİ HEDEF	UK-ETS kapsamındaki tüm emisyonların offset edilmesi
YENİ HEDEF	 	YENİ HEDEF	YENİ HEDEF	CH-ETS kapsamındaki tüm emisyonların offset edilmesi
1.800 çalışana sera gazı farkındalık eğitimi verilmesi	 	3.586 Kişi		2022 yılı hedefine ulaşılmış olup; 2023 yılı için bu kapsamda bir hedef belirlenmemiştir.
2025'e kadar 2016'ya göre %5 oranında kg/ATK'nın azaltılması	   	TAMAMLANDI²		-
45.000 ton yakıt tasarrufu	   	57.581 Ton		60.000 ton yakıt tasarrufu
141.750 ton CO ₂ emisyonunun engellenmesi	   	181.379 Ton CO₂		189.000 ton CO ₂ emisyonunun engellenmesi
Kategori 1, 2, 3, 4, 5, 6 emisyonlarının izlenmesi ve hesaplanması	 	%100		Kategori 1, 2, 3, 4, 5, 6 emisyonlarının izlenmesi ve hesaplanması
2022 yılı sera gazı emisyonlarının doğrulanması	 	%100		2023 yılı sera gazı emisyonlarının doğrulanması
Karbon Saydamlık Projesi (CDP) İklim Değişikliği Programı'na yanıt verilmesi	 	%100		Karbon Saydamlık Projesi (CDP) İklim Değişikliği Programı'na yanıt verilmesi
CORSIA kapsamındaki ilgili uçuşlarımızdan kaynaklanan emisyonlarımızın izlenmesi ve 2021 emisyon raporunun doğrulanarak SHGM'ye iletilmesi	 	%100		CORSIA kapsamındaki ilgili uçuşlarımızdan kaynaklanan emisyonlarımızın izlenmesi ve 2022 emisyon raporunun doğrulanarak SHGM'ye iletilmesi
YENİ HEDEF	 	YENİ HEDEF	YENİ HEDEF	İklimle Bağlantılı Finansal Beyan Görev Gücü (TCFD) tavsiyelerini destekleyen kuruluşlar arasında yer alarak, bu kapsamda raporlama yapılması
YENİ HEDEF	   	YENİ HEDEF	YENİ HEDEF	SAF kullanılarak uçuş gerçekleştirilen hat sayısının sürekliliğinin sağlanması
YENİ HEDEF	   	YENİ HEDEF	YENİ HEDEF	Türkiye'nin çeşitli bölgelerinde Ortaklığa ait çalışma alanlarında konumlandırılacak GES Projelerinin hayata geçirilmesi
YENİ HEDEF	   	YENİ HEDEF	YENİ HEDEF	Yeni binalarımızda enerjinin en az %5'inin yenilenebilir kaynaklardan karşılanmasının devamlılığının sağlanması

² Geçtiğimiz raporlama döneminde kg/ATK birimiyle takip edilen hedef performans alanı, raporlama döneminde lt/100 AKK birimiyle hesaplanmaya başlanmıştır. Raporlama dönemi itibarıyla 3,10 lt/100 AKK düzeyine ulaşılarak hedeflenen performans gerçekleşmiştir.

Enerji Politikası

Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı, enerjiyi azami verimlilik ile kullanma, doğal kaynak kullanımını azaltma ve sürdürülebilir kalkınma esaslarını benimsemektedir. Bu bağlamda Türk Hava Yolları, çalışanlarını, müşterilerini, tedarikçilerini, alt işverenlerini, iştiraklerini, tüm iş ortaklarını ve hissedarlarını aynı gayede buluşturmak amacıyla Enerji Politikası'nı beyan eder.

Yasal Mevzuat ve Şartlara Uymak

Enerji kullanımı, tüketimi ve verimliliği ile ilgili ulusal ve uluslararası yasal mevzuat ve diğer şartlara uyar, amaç ve hedeflerimiz doğrultusunda sürekli iyileşmeyi hedefleyen bir enerji yönetim sistemi için gerekli tüm bilgi ve kaynakları temin ederek faaliyetlerini gerçekleştirir.

Kaynakları Yönetmek

Enerji verimliliği ve doğal kaynak kullanımının azaltılması için gerekli insan, teknoloji, altyapı, finans vb. kaynakları sağlamanın yanı sıra, gelecekte planlanan yatırım ve faaliyetlerde enerji verimliliğini ön planda tutar.

Teknolojiyi Takip Etmek

Enerji verimli ürünler ve hizmetler satın alıp enerji performansının iyileştirilmesine katkıda bulunan tasarımları tercih eder, tüm süreçlerde verimli teknolojileri izler.

Sürekli Gelişmek

Enerji performansını sürekli iyileştirmeye çalışır.

Performans Takibi

Politikasına uygun olarak belirlenen amaç ve hedeflerini "Enerji Performans Göstergeleri" ile izleyerek performansını periyodik olarak gözden geçirir.

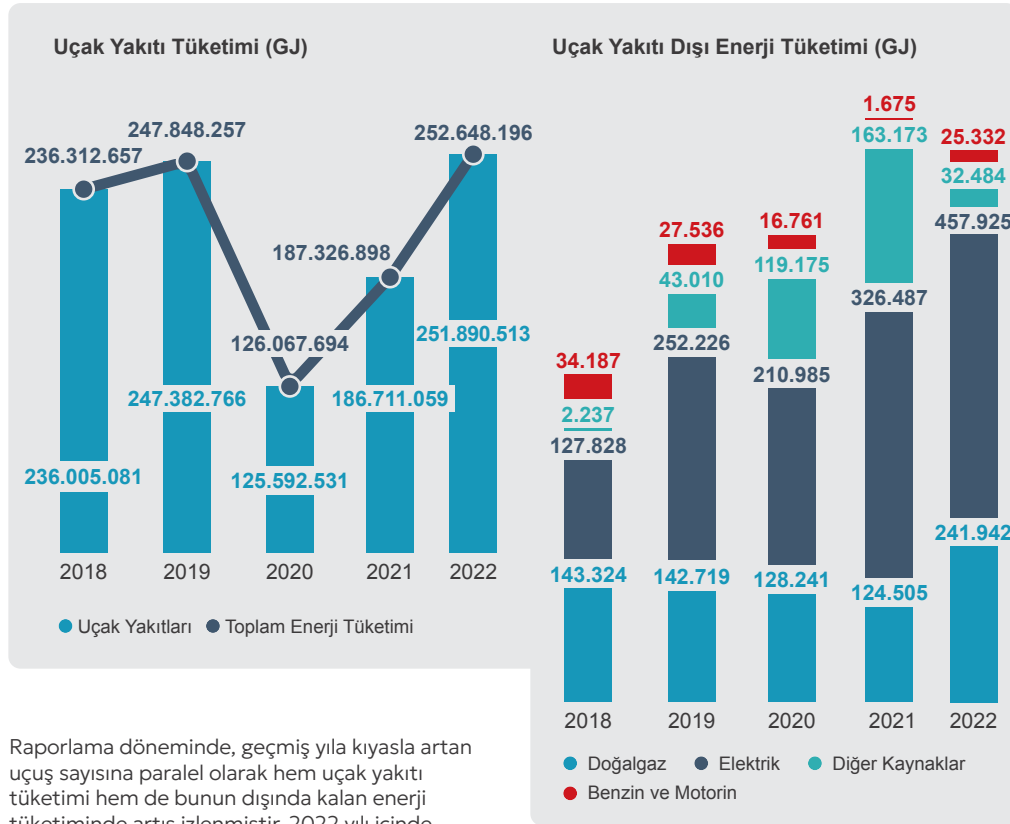
Gelecek Nesillere Yaşanabilir Bir Dünya Bırakmak

Faaliyetlerinden kaynaklanan sera gazı emisyonlarının azaltılması için enerji verimliliğini artıran projeler yapar, yenilenebilir enerji kaynakları kullanımını artırmayı amaçlar.

Paydaşlarıyla Birlikte Gelişmek

Tüm paydaşları ile etkin bir iletişim kurarak çalışanlarının ve toplumun enerji verimliliği konusunda bilincini artırmak için çalışmalar yapar.

Enerji Tüketimi ve Sera Gazı Emisyonları



Raporlama döneminde, geçmiş yıla kıyasla artan uçuş sayısına paralel olarak hem uçak yakıtı tüketimi hem de bunun dışında kalan enerji tüketiminde artış izlenmiştir. 2022 yılı içinde gerçekleşen toplam 252.648.196 GJ enerji tüketimi içinde uçak yakıtlarının payı %99,7 olmuştur.

Artan uçuş operasyonlarına paralel olarak toplam sera gazı emisyonlarında da artış gerçekleşmiştir. Buna göre 2022 yılında Ortaklık faaliyetleri genelinde toplam 22,98 milyon ton CO₂e sera gazı emisyonu oluşmuştur.

	2018	2019	2020	2021	2022
Yakıt Tüketimi (milyon ton)	5,3	5,6	2,9	4,2	5,7
Yakıt Tasarrufu (Ton)	29.608	55.492	22.760	37.082	57.581



Yakıt Verimliliği

Yakıt tasarrufu uygulamaları, Türk Hava Yolları'nın iklim değişikliğiyle mücadele ve sera gazı emisyonlarını azaltma stratejisinin temelini oluşturmaktadır. IATA'nın belirlediği kısa ve uzun vadeli hedefleri destekleyen Ortaklığın oluşturduğu kapsamlı yakıt tasarruf politikası uyarınca çeşitli yakıt verimliliği parametreleri sürekli olarak ölçülüp takip edilmektedir. Genel Müdürlüğümüzün başkanlığında faaliyet gösteren Yakıt Tasarruf Kurulu, Yakıt Verimlilik Programı çerçevesinde hayata geçirilen eylem planlarını gözden geçirip takibini gerçekleştirir.

Türk Hava Yolları'nın 2003 ile 2022 arasındaki taşıma performansını ve buna karşılık gelen yakıt tüketimi yukarıdaki grafikte gösterilmektedir. Yakıt Tasarrufu Projesinin başladığı 2008 yılında günümüze başarıyla uygulanan yakıt verimliliği projeleri sayesinde birim taşımacılık faaliyeti için harcanan yakıt miktarı belirgin ölçüde azalma kaydetmiştir.

2022 itibarıyla taşıma performansının

%1.143

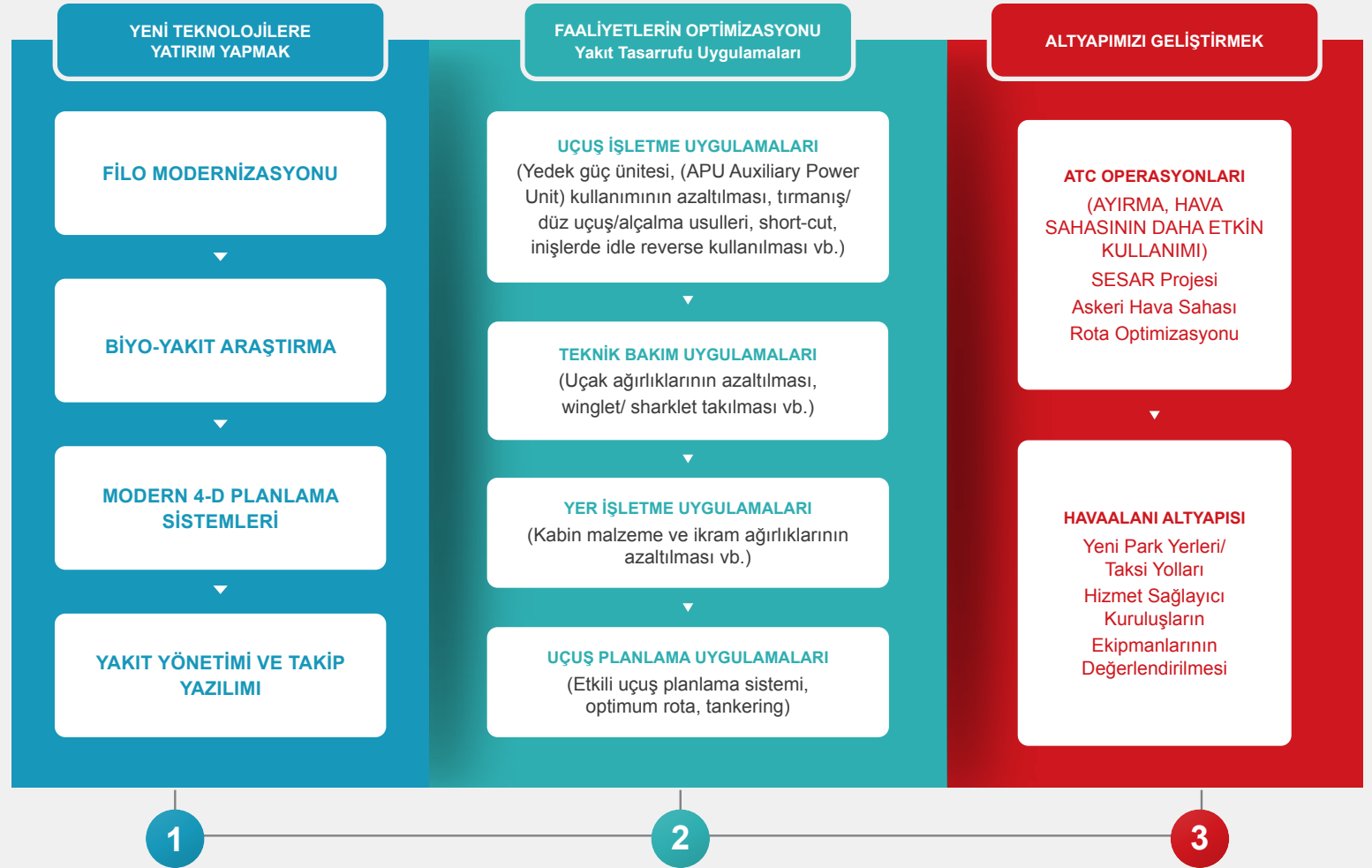
arttığı, buna karşılık yakıt tüketiminin

%692

arttığı görülmektedir.

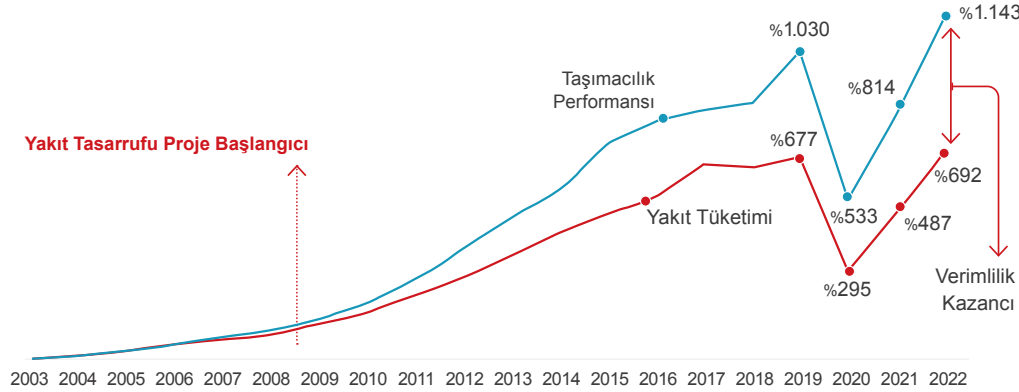


Türk Hava Yolları'nın yakıt verimliliği konusunda yaptığı çalışmalar üç temel esasa dayanmaktadır:



Türk Hava Yolları Yakıt Verimliliği Performansı

THY Yakıt Verimliliği (Son 19 Yıl)



2008 yılı baz alındığında 2022 itibarıyla taşıma performansının %1.143 arttığı, buna karşılık yakıt tüketiminin %692 arttığı görülmektedir. Grafikteki taşımacılık performansı ile yakıt tüketimi arasındaki farkın yıldan yıla artması, yükselen verimlilik performansımızı açık bir şekilde göstermektedir.

Uçuş operasyonlarında yakıt tasarrufunun artırılması için yedek güç ünitesi kullanımı, tek motor taksi uygulaması, kalkışta ve inişte düşük flap kullanımı, ekstra yakıt taleplerinin takibi, NADP2 düşük yükseklikte flap toplama, inişte düşük güçle motor frenlemesi, kesintisiz alçalma yaparak iniş gibi uygulamalar hayata geçirilmektedir.

Diğer taraftan uçak aerodinamiklerinin takibi, uçuş planlama kapsamında yedek meydan seçimi, ekstra yakıt planlama takibi, zero fuel weight farkı takibi, istatistiki APU yakıtı planlaması, ikram ve kullanım suyu ağırlığının azaltılması ve ağırlık merkezi çalışmaları da belirgin ölçüde yakıt tasarrufu yapılmasına yardımcı olmaktadır.

Bunların yanında üretici tavsiyeleri doğrultusunda belirli aralıklarla yapılan motor yıkama işlemlerinin gerçekleştirilmesi ve uçakların Base Coat & Clear Coat sistemiyle boyanması sonucunda uçak ağırlığının hafifletilmesi ile yakıt tüketiminin ve karbon salımının azaltılmasına katkı sağlanmaktadır.

Tüm bu çalışmalarla 2022 yılında 2.539.366 GJ enerjiye karşılık gelen toplam 57.581 ton uçak yakıtı tasarrufu sağlanarak 181.379 Ton CO₂ azaltılmıştır. Böylelikle 2008 yılından günümüze engellenen toplam CO₂ miktarı 2,1 milyon ton, yakıt tasarrufu ise 671.433 ton düzeyine ulaşmıştır.

Türk Hava Yolları, 2025 yılına kadar ATK başına yakıt tüketim miktarını 2016 yılına kıyasla %5 azaltma hedefine raporlama dönemi itibarı ile ulaşmıştır. 2023 yılında ise toplamda 60.000 ton yakıt tasarrufu gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir.

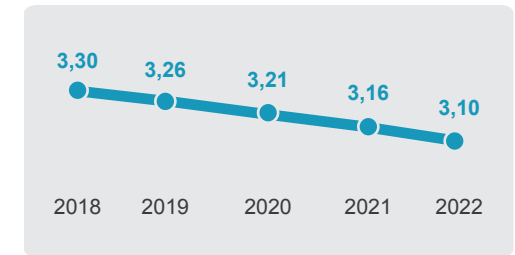
Temel Uygulamalarla Elde Edilen Yakıt Tasarrufu ve Sera Gazı Emisyonu Azaltımı

	Yakıt Tasarrufu (Ton)				Sera Gazı Emisyonu Azaltımı (Ton CO ₂)			
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
Azaltılmış flapla iniş/kalkış uygulaması	9.257	5.192	7.513	9.608	29.160	16.355	23.666	30.265
Tek motor taksi uygulaması	6.228	1.841	2.526	5.745	19.618	5.799	7.957	18.095
Düşük güçle motor frenlemesi uygulaması	9.917	5.145	7.966	9.886	31.239	16.207	25.093	31.140
Kesintisiz alçalma ile iniş uygulaması	4.291	2.631	3.744	3.942	13.517	8.288	11.794	12.417

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

2023 yılında toplamda **60.000 ton** yakıt tasarrufu gerçekleştirilmesi planlanmıştır.

Her 100 Arz Edilen Koltuk Kilometresi Başına Yakıt Tüketimi (Litre/ 100 AKK)



AKK (Kargo operasyonları için AKTK eklenerek düzeltilmiştir.)

Yer Operasyonlarında Enerji Tüketimi ve Emisyon Azaltım Uygulamaları

Ortaklık faaliyetlerinde oluşan enerji tüketiminin en büyük kısmı uçak yakıtlarından kaynaklanmaktadır. Yer operasyonları büyüklüğü nedeniyle toplam içinde daha düşük bir oran tutuyor olsa da belirgin bir enerji tüketimine neden olmaktadır. Yer operasyonlarında gerçekleşen en büyük tüketim ise elektrik ve doğalgaz kullanımından oluşmaktadır.

Türk Hava Yolları, enerji verimliliği ve doğal kaynak kullanımının azaltılması için gerekli insan, teknoloji, altyapı, finans vb. kaynakları sağlamaktadır. Ortaklığımızda ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi uygulanmaktadır. Yüksek enerji tüketen tesislerimizde enerji verimliliğini artıracak potansiyel projeler enerji etüt raporlarına göre belirlenmiş olup, bu konudaki çalışmalarımız sürmektedir. Bu kapsamda raporlama dönemi itibarıyla elektrik tüketimimizde 2019 yılına kıyasla yaklaşık %21,8 oranında azalma sağlanmıştır.

2022 yılında ortam hava sıcaklıklarının yaz ve kış ayları için revize edilmesi ile aylık %2 elektrik ve doğalgaz tüketiminde tasarruf sağlanmıştır. Binalarda sıcak su ihtiyacının karşılanmasında kullanılan boiler sistemlerine ısıtıcı uygulaması ile de yıllık toplam 188.000 m³ doğalgaz tasarrufu sağlanmıştır. Diğer taraftan Do&Co ısıtma hattında yapılan revizyonla yıllık yaklaşık 96.000 m³ doğalgaz tasarrufu sağlanmıştır.

Yıl içinde Atatürk Havalimanı Eğitim Binasında iklimlendirme sistemi, ısı geri kazanım yapabilen ve daha çevreci bir soğutucu gaz ile çalışan bir sistemle değiştirilerek ısı olarak %63,6 verimlilik sağlanmıştır. Bu verimlilikler sayesinde bahse konu sistemde tüketilen elektrik enerjisinde yıllık %40 oranında tasarruf sağlanmıştır. İstanbul Havalimanı CFB binası canlı hayvan kargo alanında bulunan iklimlendirme sistemi ise %100 taze havali ve ısı geri kazanımlı olarak yenilenebilir ısı olarak %65 ısı verimlilik elde edilmiştir. Bu verimlilikler sayesinde sistemde tüketilen elektrik enerjisinde yıllık %20 oranında tasarruf sağlanmıştır. Diğer taraftan Çukurova Havalimanı için yapılması planlanan kargo tesisinde doğalgaz ve elektrik miktarının azaltılması için projeye güneş kolektörleri ile su ısıtma uygulamaları dahil edilmiştir.

2022 yılında operasyonlar genelinde hava kalitesinin artırılması, sera gazları dışındaki emisyonların azaltılmasına yönelik iyileştirme projeleri gerçekleştirilmiştir. Örneğin

İstanbul Havalimanı OC (Operational Center) Binası Crew Terminal alanında yer alan restoranın egzost havası için elektrostatik ve aktif karbon filtrasyon uygulaması bulunan ekoloji ünitesi kurulmuştur. Bu sayede 7.500 m³/h hava debili bu üniteye %87 filtrasyon oranına ulaşılmıştır. İstanbul Havalimanı Mobilizasyon binası kazan dairesi de yıl içinde yenilenebilir dış havaya aktarılan gazlar %5-10 oranında azaltılmıştır. Ayrıca Atatürk Havalimanı Eğitim Binasında havalandırma-iklimlendirme ihtiyacını sağlayan eski sistem değiştirilerek, çevreye zararsız olan soğutucu gaz ile çalışan bir sistem kullanılmıştır.

2022 yılında başlatılan Operasyon Merkezi kapalı otopark projesine elektrikli araçlar için şarj ünitesi kurulması planlanmaktadır. İnşaat çalışmalarına 2023 yılı içerisinde başlanacak olan proje ile 3.700 araçlık olması öngörülen otopark binasında ilk etapta 560 adet şarj ünitesi için altyapı hazırlığı yapılmakta olup; artan kullanım ile orantılı olarak şarj ünitesi sayısı artırılabilecektir. Yakın gelecekte bu otoparkı kullanacak toplam araç sayısının %15'i elektrikli olabilecektir.

Ortaklığımızın ihtiyaç ve gereklilikleri sürekli gözden geçirilmekte ve buna göre uygun alanlarda güneş enerjisi yatırımları planlanmaktadır. Yeni binalarımızda enerjinin en az % 5'inin yenilenebilir kaynaklardan karşılanması hedeflenmektedir. AHL bölgesinde bulunan mevcut binalarımızda 2022 yılı elektrik tüketimimizin tamamı için, EPIAŞ tarafından verilen, üretilen elektriğin yenilenebilir kaynaklardan sağlandığını ifade eden YEK-G Belgesi alınmıştır. AHL bölgesinde %100, AHL (Atatürk Hava Limanı) ve İHL (İstanbul Hava Limanı) Bölgelerinin toplamı düşünüldüğünde ise yaklaşık %12'lik kısım yenilenebilir kaynaklardan sağlanmaktadır. AHL bölgesindeki binalarda kullanılan elektriğin tamamı yenilenebilir kaynaklardan üretim yapan tedarikçilerden satın alınmıştır. Bu kapsamda yıl içinde EPIAŞ tarafından verilen YEK-G belgesine sahip toplam 63.921,6 GJ yenilenebilir enerji satın alınmıştır.

AHL Kargo ve Sedat Şekerci Uçuş Eğitim Merkezi binalarımızın çatılarına güneş enerjisi panelleri montajı için çalışmalar devam etmekte, tesislerimizde yenilenebilir ve alternatif kaynakların kullanımına yönelik fizibilite çalışmaları yapılmaktadır.

2023 Dönemi GES (Güneş Enerjisinden Elektrik Üretimi) Projelerimiz

AHL Kargo tesisi çatısına

5.000 kW

kapasiteli GES kurulması

(3.294.215 kg/yıl CO₂ emisyonu önlenecektir)

TAFA Aydın Çıldır Tesisi arazisine

534 kW

kapasiteli GES kurulması

(419.801 kg/yıl CO₂ emisyonu önlenecektir)

Uçuş Eğitim Tesisi çatısına GES kurulması (kapasite belirleme çalışmaları devam etmektedir).

Kurum İçi Karbon Fiyatlandırması

Türk Hava Yolları, düşük karbonlu hizmetleri, yakıt verimliliğini, sürdürülebilir havacılık yakıtı kullanımını arttırmak ve yenilikçi teknolojilere yatırım ve Ar-Ge projelerini desteklemek amacıyla kurum içi karbon fiyatlaması uygulamaktadır. Gölge fiyatlandırma şeklinde gerçekleştirilen bu uygulamada çeşitli varsayımlara dayalı olarak ton başına karbon emisyonunun şirket adına maliyetine bir fiyat biçilmektedir. Türk Hava Yolları'nın farklı iklim senaryolarını göz önünde bulundurarak hazırlamış olduğu İklim Geçiş Planı'na, gölge fiyatlandırma mekanizması kullanılarak iç karbon fiyatlandırma uygulamaları dahil edilmiştir.

Karbon Offset Uygulamaları

Türk Hava Yolları faaliyetlerinden kaynaklanan sera gazı emisyonları, ulusal ve uluslararası regülasyonlar ve standartlar çerçevesinde yönetilmektedir. Bu kapsamda; emisyon kaynakları ve emisyonlar izlenmekte, emisyonlar hesaplanmakta, emisyonlara ilişkin bilgiler raporlanmakta ve üçüncü taraf bağımsız kuruluşlarca doğrulanmaktadır. Raporlamalar, Uluslararası Havacılığa Yönelik Karbon Denkleştirme ve Azaltma Tasarısı (CORSIA), Avrupa Birliği Emisyon Ticaret Sistemi (EU-ETS), Birleşik Krallık Emisyon Ticaret Sistemi (UK-ETS) ve TS EN ISO 14064-1 Sera Gazı Emisyonlarının ve Uzaklaştırmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanmasına ve Rapor Edilmesine Dair Kılavuz ve Özellikler Standardı gereklilikleri doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Avrupa Birliği Emisyon Ticaret Sistemi (EU-ETS) ve Birleşik Krallık Emisyon Ticaret Sistemi (UK-ETS) kapsamında doğrulanan emisyonlara karşılık

gelen miktarda emisyon kredisi satın alınarak ilgili Emisyon Ticaret Sistemleri'nin otoritelerine teslim edilmektedir. Bu kapsamda 2022 yılında toplam 8.968 Ton CO₂ offset edilmiştir. CORSIA kapsamında offset yükümlülükleri henüz başlamamış olmakla birlikte, ilerleyen yıllarda temel yıl emisyon değerlerinin üzerinde kalan emisyonlarımızı, CORSIA Tasarısına uygun projelerden elde edilecek karbon kredileri ile offset edeceğiz.



Otoritelere Teslim Edilen Emisyon Kredileri

	2018	2019	2020	2021	2022
EU ETS kapsamında teslim edilen emisyon kredileri (ton CO₂)	10.617	13.240	13.835	10.838	6.619
CH ETS kapsamında teslim edilen emisyon kredileri (ton CO₂)	-	0	48	0	52
UK ETS kapsamında teslim edilen emisyon kredileri (ton CO₂)	-	-	-	3.130	2.297
Toplam teslim edilen emisyon kredileri (ton CO₂)	10.617	13.240	13.883	13.968	8.968
Raporlanan yolcu seferi adedi	668	686	669	672	476

2022 yılında toplam

8.968

Ton CO₂ offset edilmiştir.



CO₂mission ile, çalışanlarımızın iş seyahatlerinden kaynaklanan

2.941 Ton CO₂

offset edilmiştir.

mission

Sürdürülebilirlik konularında artan hassasiyet doğrultusunda hem yolcu beklentilerini karşılamak hem de iklim değişikliği ile mücadelede birlikte aksiyona geçmenin önemini vurgulamak amacıyla 2022 Ağustos ayında gönüllü karbon dengeleme programı [CO₂mission](#) hayata geçirilmiştir. CO₂mission Programı ile Türk Hava Yolları, seyahat severlere sürdürülebilir kalkınma projelerine destek vererek dünyayı iyileştirme sürecine dahil olabileme imkânı sağlanmıştır. Proje kapsamında; yolculara yalnızca Türk Hava Yolları ile değil; diğer hava yolları ile gerçekleştirdikleri tüm uçuşlara ait emisyonları dengeleme fırsatı sunulmaktadır. Yolculara emisyonları dengelemek amacıyla “Yenilenebilir Enerji”, “Toplumsal Fayda” ve “Yeşil Dünya” olmak üzere 3 farklı portföy/paket seçeneği sunulmaktadır. Portföy/paket seçenekleri içerisinde bulunan projeler dünya çapında sertifikalı, karbon kredisi üreten, 9 farklı Sürdürülebilir Kalkınma Amacını destekleyen iklim değişikliği ile mücadele ve sosyal kalkınma projelerinden oluşmaktadır. Dilediği portföye dilediği miktarda katkıda bulunarak dengeleme işlemini gerçekleştiren yolcularımız için karbon dengeleme sertifikası oluşturulur. Yolcular, online sertifikalarına diledikleri zaman platform üzerinden ulaşabilir, sertifikalarını sosyal medyada paylaşabilir, hatta sevdiklerine karbon dengeleme işlemi armağan edebilir. CO₂mission programı kapsamında; çalışanlarımızın tüm iş seyahatlerinden kaynaklanan emisyonlar ise Türk Hava Yolları tarafından dengelenmektedir. 2022 yılında gerçekleşen 16.891 adet iş seyahatinden kaynaklanan 2.941 ton karbon emisyonu Ortaklığımız tarafından dengelenmiştir."



Sürdürülebilir Havacılık Yakıtları

Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA)'nin 77. Genel Kurul Toplantısında küresel hava taşımacılığı endüstrisi için 2050 yılı net sıfır hedefi onaylandı. Bu hedef doğrultusunda Türk Hava Yolları, önerilen uygulamalardan biri olan ve sürdürülebilir havacılık yakıtı olarak adlandırılan biyoyakıt türlerinin uçuşlarda kullanılmasına 2022 itibarıyla başlamıştır. Bu yakıtlar, geleneksel kerosen yakıtı kıyasla %87'e varan oranda daha az sera gazının açığa çıkmasına sebep olmaktadır. Sürdürülebilir havacılık yakıtının kullanılması ile gerçekleşen temiz yanma sayesinde SOx ve NOx emisyonlarının zararlı partiküllerinde azalma sağlanmaktadır.

Türk Hava Yolları, uçuşlarında kullanmaya başladığı biyoyakıtın kullanımını destinasyon ve kullanım frekansı bazında artırmayı hedeflemektedir.

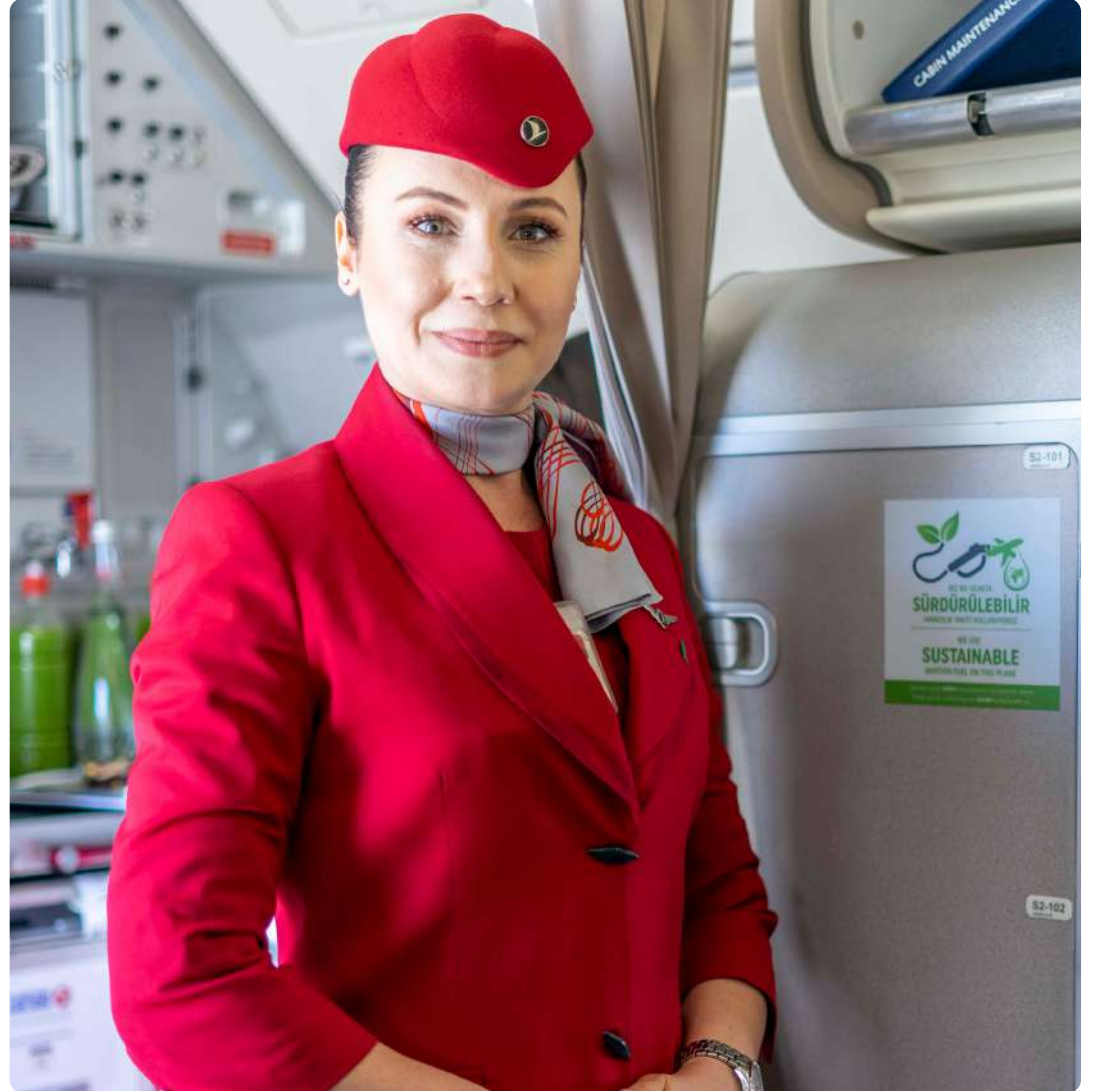


Biyoyakıtlar, geleneksel kerosen yakıtı kıyasla

%87'e
varan oranda daha az sera gazının açığa çıkmasına sebep olmaktadır.

Bu kapsamda; sürdürülebilir kaynaklardan elde edilen uçak yakıtının ilk kez 2 Şubat 2022 tarihinde gerçekleşen TK1823 sefer sayılı İstanbul Havalimanı – Paris Charles De Gaulle Havalimanı uçuşunda kullanmasının ardından Paris, Oslo, Göteborg, Kopenhag, Stuttgart, Stockholm, Brüksel ve Lyon hatlarında da düzenli olarak kullanılmaya başlanarak, SAF kullanımı yaygınlaştırılmıştır. Çevre dostu bu yakıtın uçaklara yüklenme süreci Türk Hava Yolları iştiraki olan TFS tarafından gerçekleştirilmektedir. Neste firmasından tedarik edilen biyoyakıt, TFS tarafından depolanarak geleneksel jet yakıtı ile harmanlanmakta ve uçaklara ikmal edilmektedir. Buna ek olarak, İstanbul Havalimanı'na dönüş seferlerinde Lyon, Marsilya, Oslo, Strazburg, Bordo ve Toulouse hatlarında kullanılmakta olup; bu havalimanlarında çalıştığımız yakıt tedarikçileri tarafından ikmal gerçekleştirilmektedir.

Operasyonlarında aktif şekilde sürdürülebilir havacılık yakıtı kullanan Türk Hava Yolları, aynı zamanda bu yakıtların geliştirilmesine yönelik çeşitli iş birlikleri içerisinde. Aralarında Rolls-Royce ve AIRBUS'ın da bulunduğu Global SAF Deklarasyonu imzacıları içerisindeki yerini alan Türk Hava Yolları; teknik, düzenleyici, güvenlik ve ticari uygulanabilirlik sınırları dahilinde SAF kullanımını en üst düzeye çıkarmayı planlamaktadır.



Green Class

Dünyanın en çok ülkesini birbirine bağlayan Türk Hava Yolları; çevreye ve topluma karşı sorumluluk bilinciyle gerçekleştirdiği uygulamalarıyla Green Class uçuş konseptini geliştirmektedir.



2023'te Green Class'a dahil edilecek uygulamalar

- FSC sertifikalı yeni uçak içi ürünler
- Kompostlanabilir, biyobozunur, plastiksiz veya PEFC sertifikalı karton bardaklar
- Bitki bazlı, biyoçözünür Business Class "Welcome Drink" karıştırıcıları
- GRS sertifikalı, %80 geri dönüştürülmüş malzemeden üretilmiş terlikler
- Polietilen yoğunluğu azaltılmış kabin içi çöp toplama poşetleri
- Ahşap karıştırıcılar
- Geri dönüşümlü iplik kullanılan battaniye ve yastıklar
- Geri dönüştürülmüş hammadde üretilmiş göz bandı, çorap, kulak tıkacı, diş fırçası başlığı
- Geri dönüştürülmüş ambalajlı diş macunu kutusu
- Buğday samanı karışımı diş fırçası

Çevre Yönetimi

Türk Hava Yolları, sürdürülebilirlik vizyonu doğrultusunda faaliyetlerinden, ürün ve hizmetlerinden doğan çevresel etkileri en aza indirmek amacıyla kapsamlı bir çevre yönetim modeline sahiptir ve sürekli iyileştirme ilkesiyle düzeltici uygulamaları hayata geçirmektedir.

Ortaklık operasyonlarında ortaya çıkması muhtemel çevresel etkiler, [Çevre Boyutları ve Etkileri Listesi](#) aracılığıyla tanımlanıp sınıflandırılmaktadır. Tanımlanan etkiler ise [Çevre Politikası](#) ile belirlenen ilkeler çerçevesinde yönetilir. Kurumsal internet sitesinde paydaşların bilgisine sunulan bu iki doküman çevre yönetim sisteminin temelini oluşturur. Mevcut ve potansiyel etkilerin yönetim sürecinde sistem, uluslararası standartlar takip edilerek güvence altına alınmaktadır. Bu standartlar, 2013 yılından itibaren uygulanmakta olan [ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı](#) ve 2020 yılından itibaren uygulanmakta olan Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (International Air Transport Association-IATA)'nin hava yolu şirketleri için özel tasarlanmış olduğu IATA Çevre Değerlendirme (IATA Environmental Assessment-IEnvA) Yönetim Sistemi Programı'dır. Ortaklık iş süreçleri periyodik olarak bağımsız denetimlere tabi tutularak yönetim sistemlerinin sertifikasyonu gerçekleştirilmektedir. İlgili iş süreçlerinin tamamına yayılan yönetim sistemi standartlarının Ortaklık operasyonları genelinde sertifikasyon oranı ise raporlama döneminde %92'ye ulaşmıştır. IATA tarafından yetkilendirilmiş bağımsız bir üçüncü taraf kuruluş tarafından gerçekleştirilen denetimler sonucunda Türk Hava Yolları en üst seviye sertifika olan IEnvA Programı Stage 2 sertifikasını almaya hak kazanmıştır. Türk Hava Yolları, IATA Çevre Değerlendirme Programına doğrudan Stage 2 Sertifikası'nı alarak katılan ilk hava yolu şirketi olmuştur.

Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi, diğer alanlarda olduğu gibi çevre konusunda da Ortaklığın en üst düzey sorumlu organlarıdır. Operasyonel düzeyde çevre yönetimi faaliyetleri Genel Müdür (Yatırım ve Teknoloji) Yardımcılığı tarafından yürütülmektedir. Genel Müdür (Yatırım ve Teknoloji)

Yardımcılığı, çevre yönetim faaliyetleri ve elde edilen performansı düzenli olarak gerçekleştirilen Yönetimi Değerlendirme Toplantıları aracılığıyla üst düzey yönetimin bilgi ve görüşlerine sunulur.

Yasal düzenlemelere uyum, Ortaklık çevre yönetim faaliyetlerinde ön planda tutulan bir unsurdur. Bu kapsamda tüm faaliyetlerin ilgili yasal düzenlemelerin yanında Ortaklığın gönüllü olarak benimsediği taahhütlere de uyumlu biçimde yürütülmesi amacıyla takip ve kontrol faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Bu doğrultuda yapılan değerlendirmeler sonucunda raporlama döneminde çevre mevzuatına uyumsuzluk durumunun yaşanmadığı görülmüş, Ortaklığa karşı çevresel etkilerden dolayı hukuki veya idari bir yaptırım uygulanmamıştır.

Yıl içerisinde, olumsuz bir çevresel etki yaratabilecek acil durum ya da çevre kazası yaşanmamış; bu kapsamda bir sızıntı ve ya döküntü oluşmamıştır.

Ortaklık, çevre yönetim sisteminin yasal gerekliliklerin ötesinde, küresel ölçekte kabul görmüş iyi uygulamalarla uyumlu olmasını ve performansının sürekli iyileştirilmesini hedeflemektedir. Bu amaçla,

Ortaklığın operasyonlarının büyüklüğü ölçüsünde planlanan çevre yönetim faaliyet ve projelerinin sağlıklı biçimde hayata geçirilmesi için gerekli mali kaynağın oluşturulması sağlanmaktadır. Bu kapsamda Ortaklık, 2022 yılında çevre yönetim faaliyetlerine 20,1 milyon ABD doları kaynak ayırmıştır.

Ortaklık genelinde çevre yönetimi bilinci ve çalışanların profesyonel yetkinliklerinin artırılması amacıyla eğitim faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Bu doğrultuda, 2022 yılında 8.350 Ortaklık çalışanına toplam 6.263 kişi*saat, 75 yüklenici firma çalışanına 56 kişi*saat çevre eğitimi verilmiştir. Ayrıca sosyal, çevresel ve yönetim (ÇSY) konularının yönetimiyle ilgili bilgilendirmelerin yer aldığı Kurumsal Sürdürülebilirlik eğitimi 13.227 çalışanın katılımıyla 4.409 kişi*saat olarak gerçekleştirilmiştir.

Tedarik zincirinde çevre yönetimi uygulamalarının belirli standartlara uygunluğunun güvence altına alınması ve geliştirilmesi amacıyla tedarikçi çevre denetimleri gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda 2022 yılında 42 tedarikçi firma operasyonunda çevre denetimi gerçekleştirilmiştir.

Kurumsal
Sürdürülebilirlik eğitimi

13.227
çalışanın katılımıyla

4.409
kişi*saat olarak
gerçekleştirilmiştir



Çevre Politikası

Kurallara Uymak

Çevre alanında uymakla yükümlü olduğu ve gönüllü olarak uymayı taahhüt ettiği yasal ve diğer şartlar ile havacılık sektörüne ait kurallara uygun hareket eder; desteklediği ve aktif olarak rol oynadığı projeye, uygulama ve inisiyatifler ile yasalara uyumun ötesine geçmeyi amaçlar.

Çevre Boyutlarını Yönetmek

Tüm faaliyet, ürün ve hizmetleri sonucu oluşan çevre boyutlarını ve çevresel etkileri tespit ederek; yaşam döngüsü boyunca tüm olumsuz çevresel etkileri kaynağında önlemek, azaltmak ve mümkünse ortadan kaldırmak için aksiyon planları geliştirir. Önemli çevre boyutlarını kontrol altında tutmak için iyileştirme odaklı yönetim sistemleri ve metotlar uygular.

Olumsuz Çevresel Etkileri En Aza İndirmek

Tüm faaliyet, ürün ve hizmetlerini gerçekleştirirken çevreyi korumayı öncelikler. İklim değişikliğine etkisi olabilecek etkenleri azaltmak ve ortadan kaldırmak için yakıt verimliliği ile ilgili girişimleri destekler. Sera gazı emisyonlarını düzenli olarak izler, raporlar, sonuçlarını tüm paydaşlarıyla paylaşır. Emisyonlarını azaltmak için gerekli tedbirleri alarak emisyon azaltım için hedef belirler, bu hedeflere ulaşmak için aksiyon planları geliştirir ve düzenli olarak durumlarını izler. Atık yönetimi uygulamalarında Sıfır Atık prensibini ve atık yönetimi hiyerarşisini temel alarak projeler geliştirir. Ürün ve hizmetlerin çevresel etkilerini göz önünde bulundurarak, sürdürülebilir ürün ve hizmetleri destekler ve mümkün olduğu durumlarda bu ürün ve hizmetlerin tercih edilmesine öncelik verir. Yerel kirlilik üzerindeki etkisinin farkındalığıyla hareket eder. Gürültü kirliliği, su emisyonu, koku emisyonu ve atık oluşumunu engelleyici tedbirleri alır. Ekosistemin ve biyolojik çeşitliliğin korunmasına önem verir.

Doğal Kaynak Tüketimlerini Azaltmak

Doğal kaynakları sürdürülebilirlik ilkesi doğrultusunda etkin ve verimli kullanır. Kaynak ve enerji verimliliğinin artırılması ve tüketimlerinin azaltılması için gerekli altyapının oluşturulmasını sağlayarak bu konuda geliştirilmiş proje ve uygulamaları destekler.

Büyürken, İnsanı ve Çevreyi Düşünmek

Tüm faaliyet, ürün ve hizmetlerini genişletirken, yeni yatırımlarını planlarken gelecek nesillere daha güzel bir dünya bırakmak için sürdürülebilir büyüme stratejilerini benimser. Filosunu modernize ederek yakıt verimliliğini arttıran yeni nesil çevre dostu uçakları ile emisyonlarını ve gürültü seviyesini azaltmayı hedefler. Doğal ekosistem ortamlarının ve biyolojik çeşitliliğin korunmasına önem verir.

Paydaşlarıyla Birlikte Gelişmek

Çalışanlarının çevre konusundaki farkındalığını ve bilincini artırmak için çalışmalar yapar, çalışanlarına çevre konularında eğitimler verir. Tüm paydaşlarıyla çevre konularındaki iyi uygulamalarını paylaşır; yaygınlaştırır; çok yönlü iletişim ile katılımlarını teşvik eder.

Sürekli İyileştirmek

Belirlemiş olduğu performans kriterleri doğrultusunda çevre performansını düzenli olarak ölçer, gelişimini izler ve her yıl yayımlamakta olduğu sürdürülebilirlik raporu ile tüm ilgili tarafları ile paylaşır. Ulusal ve uluslararası derecelendirme kuruluşları, organizasyonun her kademesinden çalışanları ve tüm ilgili taraflarının geri bildirimlerini değerlendirerek, mümkün olan her geri bildirim dikkate alarak Çevre Yönetim Sistemi'ni sürekli iyileştirmeye yönelik aksiyonlar alır. Çevre Politikası'nı periyodik olarak gözden geçirir, gerektiği durumlarda günceller ve ilgili taraflarıyla paylaşır.

Çevre Hedefleri

2022 Hedefi	İlgili SKA	2022 Performansı	Gerçekleşme Düzeyi	2023 Hedefi
Çevre mevzuatına uyumsuzluk yaşanmaması	 	%100	✓	Çevre mevzuatına uyumsuzluk yaşanmaması
Çevresel kaza, çevresel acil durum ya da olay yaşanmaması	  	%100	✓	Çevresel kaza, çevresel acil durum ya da olay yaşanmaması
TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikasının devamlılığının sağlanması	  	%100	✓	TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikasının devamlılığının sağlanması
IEnvA Programında Stage 2 sertifikasının kazanılması	  	%100	✓	IEnvA Programında Stage 2 sertifikasının devamlılığının sağlanması
Çalışan başına su tüketiminin bir önceki yıla kıyasla %5 azaltılması	  	13,42 m ³ /kişi	✓	Çalışan başına su tüketiminin bir önceki yıla kıyasla %5 azaltılması
En az 3.800 çalışana çevre ve atık yönetimi eğitimi verilmesi	 	14.201 kişi	✓	2022 yılı hedefine ulaşılmış olup; 2023 yılı için bu kapsamda bir hedef belirlenmemiştir.
UN Global Compact'e katılım sağlanması	      	%100	✓	2022 yılında hedefe ulaşılmış olduğu ve gerçekleştirilebilecek ilave bir aksiyon bulunmadığından 2023 yılı için bir hedef belirlenmemiştir.
YENİ HEDEF	  	YENİ HEDEF	YENİ HEDEF	Green Class konsepti ile gerçekleştirilen uçuş sayısının artırılarak yaygınlaştırılması

Kaynak Verimliliği

Türk Hava Yolları, Çevre Politikası doğrultusunda operasyonlarında doğal kaynakların verimli kullanılmasını ve bu alanda yenilikçi uygulamalar geliştirerek performansını sürekli geliştirmeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamda en büyük tüketim alanı olan enerji kaynakları başta olmak üzere, operasyonların büyüklüğü nedeniyle su, kâğıt ve plastik gibi tüketim malzemelerinin miktarları takip edilmekte ve tüketimin optimize edilmesine yönelik uygulamalar hayata geçirilmektedir.

Su Tüketimi

Gerek iklim değişikliği gerekse artan dünya nüfusuyla birlikte su kaynaklarının hayati önemini giderek arttığı görülmektedir. Bu kapsamda Ortaklık, operasyonlarında yoğun olarak kullanılan bir kaynak olarak su tüketimini dikkatle takip etmekte, verimli kullanımı sağlamaya yönelik çalışmalar gerçekleştirmektedir.

Raporlama döneminde operasyonların belirgin oranda artmasıyla birlikte toplam su tüketiminde de artış yaşanmış ancak kişi başı su tüketiminde geçmiş yıllara kıyasla belirgin bir düşüş sağlanmıştır. Bu bağlamda, yıl içinde 364.508 m³ toplam su tüketimi gerçekleştirilen kişi başına su tüketiminin 13,42 m³/kişi düzeyinde, pandemi öncesi 2019 yılı değerinin de altında gerçekleşmesi çevresel etki yönetim performansı adına son derece olumludur.

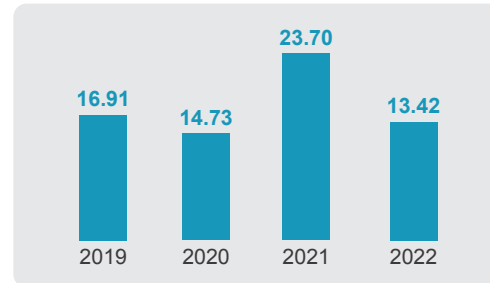
Yıl içinde hayata geçirilen yeni uygulamalar, sağlanan su verimliliğinde büyük bir etki sağlamıştır. Bu kapsamda peyzaj alanlarında damla sulama sisteminin kullanılması, Trabzon, Sabiha Gökçen ve Antalya Havalimanı CIP salonlarının ıslak hacimlerinde gerçekleştirilen modernizasyon çalışmalarında daha tasarruflu batarya modellerinin tercih edilmesi, WPC (Water Pump Centre) Su Deposu binasından farklı operasyonel binalara su taşıyan hidrofor sistem hatlarının birbiriyle yedeklenmesi gibi uygulamalar yıl içinde belirgin ölçekte su tasarrufu sağlanmasında etkili olmuştur.

Gelecek dönemlerde su verimlilik düzeyini geliştirmeye yönelik yeni teknolojilerin kullanılmasına ve mevcut uygulamaların iyileştirilmesine yönelik planlama çalışmaları da devam etmektedir. Bu kapsamda Çukurova Havalimanı için yapılması planlanan kargo

tesisi projesine yağmur suyu toplama ve kullanma sistemi dahil edilmiştir. Bu uygulamayla yaklaşık 6000 m² çatı alanından yönlendirilecek yağmur suyu ile birlikte şebeke suyu kullanımının azaltılması hedeflenmektedir. Benzer şekilde İstanbul Havalimanı bölgesinde de yağmur suyu ve gri su depolama sistemlerinin kurulmasına yönelik fizibilite çalışmaları yürütülmektedir. Diğer taraftan, peyzaj alanlarında kullanılan sulama sistemlerinde %30'a kadar su tasarrufu sağlayan LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) onaylı nozullar kullanılması yönünde proje çalışması yürütülmekte olup, bu projenin 2023 yılında uygulamaya alınması planlanmaktadır.

Operasyonlar genelinde oluşan atık su, yasal düzenlemeler çerçevesinde atık su kanallarına deşarj edilmektedir. Bu kapsamda 2022 yılında Türk Hava Yolları operasyonlarında oluşan 357.345 m³ atık su atık su kanallarına deşarj edilmiştir. Gerçekleştirilen su verimlilik çalışmaları atık su deşarj miktarının azaltılmasında da doğrudan etkili olmaktadır. Bu kapsamda yıl içinde enerji binalarında bulunan soğutma kuleleri blöf sularının %65 oranında tekrar kullanımını sağlayacak geri dönüşüm sistem projesi hayata geçirilmiştir. 2023 yılında uygulamaya geçecek sistem sayesinde soğutma kulelerinin makeup su ihtiyacının %16-17 oranında azaltılması böylelikle atık su miktarının da azaltılması hedeflenmektedir.

Kişi Başı Su Tüketimi m³/kişi



2022 yılında Türk Hava Yolları operasyonlarında oluşan

357.345 m³
atık su atık su kanallarına deşarj edilmiştir.



Kimyasal Madde Kullanımının Azaltılması

Operasyonlarda kullanılan kimyasal maddelerin kontrolü ve azaltılması çevresel etki yönetim faaliyetleri arasında önemli bir yer tutmaktadır. Buzlanmayı önleme ve uçak boyama süreçlerinde gerçekleştirilen verimlilik çalışmaları kimyasal maddelerin kontrolü açısından ön plana çıkan çalışma alanlarıdır.

Soğuk sezonda oluşan buzlanma risklerinin bertarafı amacıyla yapılan "anti-icing/de-icing" çalışmaları ile kimyasal içerikleri bulunan sıvıların uçak yüzeyine püskürtülmesiyle uçak yüzeyinin buzlanma ve birikintilerden arındırılması amaçlanmaktadır. Uluslararası otoritelerin yayınladığı yönergelerde kullanılacak sıvı miktarlarına yönelik kesin bir protokol öngörülmemekte, "gerektiği kadar" sıvı kullanılması talep edilmektedir. Türk Hava Yolları, anti-icing/de-icing işlemlerinde kullanılacak sıvı miktarını belirlerken uçuş emniyetini güvence altına almak için yeterli ancak gereksiz kimyasal kullanımından doğacak çevresel etkiyi de engelleyecek ölçüde bir optimum kullanım düzeyine ulaşmayı amaçlar. Bu amaçla, kullanılan sıvı miktarlarının optimum seviyede tutulabilmesi adına, de/anti-icing operasyon sürecinin kontrolü belli senaryolara (sıvı kullanım aşımı, aktif don hava koşulu, vb.) göre düzenlenir ve buzlanma sezonu öncesinde üst yönetim görüşmeleriyle en güncel bulgular tartışılarak uygulama planları kararlaştırılır. Gerçekleştirilen işbaşı eğitimleriyle üst düzey yöneticilerin, kokpit ekiplerinin ve de-icing hizmeti alınan tüm istasyon çalışanlarının teknik bilgileri güncellenerek farkındalıkları artırılmaya çalışılır. Uygulama verileri, sezon süresince analiz edilerek kullanım verileri yüksek istasyonlarda kullanılan sıvı karışım oranlarının optimizasyonu ve en doğru sıvı uygulama yöntemleri hakkında görüşmeler yapılır.

Kimyasal kullanımının oluştuğu bir diğer süreç uçak boyama uygulamalarıdır. Türk Hava Yolları'nın benimsediği boyama sistemi, filodaki uçakların 20 yıllık ekonomik ömrü boyunca ortalama 3 defa yerine 2 defa boyanmasına olanak vermektedir. Bu sayede kimyasal madde kullanımını %33 oranında azaltılmaktadır. Verimli boya uygulamasıyla 2022 yılında 0,8 milyon ABD doları tutarında tasarruf sağlanmıştır. Ortaklık uçaklarının boyanmasında kullanılan primer boyada daha az krom içeren ve çevresel etkisi azaltılmış seçenekler kullanılmaktadır. Boya sökümü için kullanılan kimyasallarda ve pencere değişimlerinde kullanılan sıvı centalarda da krom içermeyen ürünler tercih edilmektedir.

Kağıt Tüketiminin Azaltılması

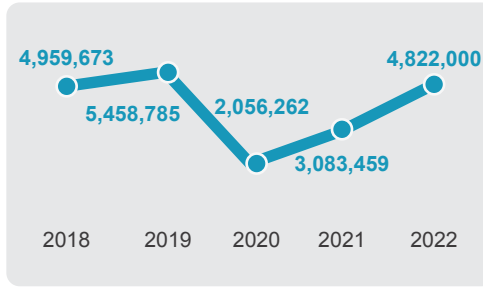
Ortaklık operasyonlarında çok sayıda süreçte kâğıt malzemeler kullanılmaktadır. Kâğıt malzeme tüketiminin azaltılması alanında en yüksek performans elde edilen uygulama Mobil Biniş Kartı uygulamasıdır. Bu sayede hem belirgin ölçüde malzeme tasarrufu hem de yolculara zaman kazandırarak müşteri deneyiminde iyileşme sağlanmaktadır. 2022 yılında Mobil Biniş Kartı uygulamasının kullanımında belirgin bir artış kaydedilmiş, bu sayede 4,8 milyon adet fiziki biniş kartının basılması önlenmiştir. Bunun yanında Web check-in ve SMS check-in uygulamalarıyla da 6,4 milyon kâğıt baskısı önlenmiştir.

Dijitalleşen dünyada yolcularımızın daha hızlı ve sorunsuz seyahat etmelerini amaçlayan Miles&Smiles programının dijital kart dönüşümüne raporlama döneminde de devam edilmiştir. Müşterilerin mobil uygulama üzerinden ulaşabildiği dijital kart sayesinde 2022 yılında 3,85 milyon kâğıt atığı önlenirken, 2,35 milyon kart baskı ve gönderisi önlenmiştir.

Dijitalleştirme çalışmaları sadece yolcularımıza sunduğumuz hizmetlerle sınırlı kalmamakta aynı zamanda tüm operasyonel alanlara yaygınlaştırılmaktadır.

Ortaklık iş birimlerinde dijitalleşme çalışmaları kapsamında 25 adet proje hayata geçirilmiştir. Yalnızca operasyonlarımızdaki dijitalleşme uygulamaları ile 2022 yılında 281 ton kâğıt tasarrufu sağlanmıştır.

Mobil Biniş Kartı Uygulaması Adet



Mobil biniş kartı ve Miles&Smiles dijital kart uygulamalarıyla çevresel performans artışının yanında

2,5 milyon ABD doları üzerinde maliyet tasarrufu da sağlanmıştır.

Kabin Modifikasyonu Projeleri

Değişen yolcu beklentileri ve tüketim alışkanlıkları doğrultusunda uçak kabinlerinde modifikasyon çalışmaları yapılmaktadır. Gelişen teknoloji doğrultusunda kabin içi komponentlerde de revizyonlar yapılmaktadır. Türk Hava Yolları, bu modifikasyonlar sırasında yeni teknoloji ürünü kabin koltukları ve komponentlerini tercih ederek malzeme kullanımı ve uçak ağırlığını hafifleten seçenekleri tercih etmektedir. İştirak şirketimizin yeni nesil ve muadillerine göre daha hafif olarak ürettiği koltukların Ortaklık filosunda kullanılması sayesinde malzeme verimliliği yanında yıllık yakıt tüketiminde tasarruf ve CO₂ emisyonunda azaltım sağlanabilecektir.



Çevre Dostu Malzeme Tercihleri

Ortaklığımızda, ürün ve hizmetlerde kullanılacak olan malzemeler tercih edilirken, insan ve çevre sağlığı dikkate alınarak, bu doğrultuda uygun olan alternatifler değerlendirilmektedir.

Başta dış hatlar olmak üzere uçak içi ikram servislerinde tabak, bardak ve çatal-bıçak setleri gibi tekrar kullanılabilen servis ve taşıma ekipmanlarının kullanılması önemli ölçüde malzeme tasarrufu yapılmasını sağlamaktadır. Uçak içerisinde kullanılan diğer malzeme türlerinin de azaltılabilmesine yönelik fırsatlar için analiz ve araştırmalar yapılmaktadır.

Geçmiş dönemlerden itibaren uçak içinde yolculara sunulan tüm seyahat ve oyuncak setlerinin plastik ambalaj kullanılmadan sunulmasıyla birlikte belirgin ölçüde plastik malzeme tüketimi ve atık oluşması önlenmektedir. Bu kapsamda 2022 yılında yolculara sunulan tüm seyahat ve oyuncak seti ambalajları ile plastik oyuncak tüketimi engellenerek 46.693 ton plastik tüketimi engellenmiştir.

2017 yılından itibaren çocuk yolculara plastik oyuncak setleri yerine "Orman Yönetim Konseyi (FSC)" sertifikalı, endüstriyel amaçlı üretilen orman ürünlerinden üretilmiş oyuncaklar sunulmaktadır. Bu kapsamda 2022 yılında 677.809 adet, 2018'den buyana ise toplamda 4,9 milyondan fazla FSC sertifikalı oyuncak seti çocuk yolcularımıza sunularak plastik alternatifler yerine doğa dostu ürünler tercih edilmiştir.

FSC sertifikalı oyuncak setlerine ek olarak, kabin içinde yolculara sunulan kulaklık ve battaniyelerde de daha çevreci uygulamalara geçilmiştir. Kişisel hijyen açısından bu ürünlerin ambalajsız sunulması sakıncalı olacağından kullanılan ambalaj malzemesinde değişikliğe gidilerek 2017 yılından beri kulaklık ve battaniyelerin ambalajlarında konvansiyonel plastik yerine, TS EN 13432 standardına uygun biyolojik parçalanma ve kompostlama ile geri kazanılabilir nitelikte malzeme kullanılmaya başlanmıştır. Mısır nişastasından üretilmiş bu ambalajlar geleneksel

plastik ambalajlara kıyasla daha yüksek üretim maliyetlerine sahip olmasına rağmen; uçuş gerçekleştirdiğimiz tüm noktalarda plastik atık oluşumunun önlenmesine katkı sağlayacak bir ürün olması nedeniyle çevre dostu bu ambalajları kullanmayı tercih ediyoruz. Bu tercihimiz sayesinde 2018 yılından bu yana toplam 178.869.290 adet, 2022 yılında ise toplam 31.860.243 adet biyobozunur ve kompostlanabilir ambalaj kullanılarak tek kullanımlık konvansiyonel plastik tüketimini önledik. Çevre dostu tüm bu malzeme tercihlerimizin çıktısı olarak ise toplamda 60 tonun üzerinde ambalaj malzemesinin kullanımı önendi. Yolcu battaniyelerinde OEKO-TEX 100 Sertifikalı geri dönüştürülmüş malzemeden üretilen malzemeler kullanılmaktadır.

2022'de operasyonlarımızda kullanılmak üzere bu malzemeden üretilmiş battaniye sayısı 1.552.460 adete ulaşmıştır. Uçak içinde servis edilen terlikler GRS (Küresel Geri Dönüşüm Standardı) sertifikasına sahip ve %80 oranında geri dönüştürülmüş malzemeden üretilmiştir. Yolcularımıza sunmuş olduğumuz terlik ve terlik kılıfından elde edilen su tasarrufu bilgisi de FSC sertifikalı kart üzerinde yolcuların bilgisine sunulmaktadır.

2022 yılında toplam
31.860.243
adet biyobozunur
ve kompostlanabilir
ambalaj kullanılarak
tek kullanımlık
konvansiyonel plastik
tüketimi önlenmiştir.



Çevresel Etkileri Düşürülmüş Ürünler (adet)	2018	2019	2020	2021	2022
Orman Yönetim Konseyi (FSC) Sertifikalı Oyuncak Setleri	2.268.000	1.647.700	0	323.925	677.809
TS EN 13432 Standardına Uygun Biyobozunur ve Kompostlanabilir Kulaklık Ambalajı	37.698.863	37.790.212	9.872.042	16.722.548	30.307.783
TS EN 13432 Sertifikalı Biyobozunur ve Kompostlanabilir Battaniye Ambalajı	13.497.804	20.791.553	4.412.240	6.223.785	1.552.460
OEKO-TEX 100 Sertifikalı Yolcu Battaniyeleri	1.509.204	2.181.610	572.215	1.144.145	1.552.460
Vegan İçerikli Kozmetik Setleri	-	-	-	63.471	1.313.320

Yolculara sunulan kozmetik ürünlerinde sağlıklı malzemelerin kullanılmasını yaygınlaştırmak amacıyla gerçekleştirdiğimiz vegan içerikli kozmetik seti uygulamasına raporlama döneminde de devam edildi. Bu kapsamda 2022 yılında yolculara toplam 1.313.320 adet vegan içerikli kozmetik seti sunuldu. Yeni seyahat setlerimiz, sürdürülebilir içerik ürünler ile servis edilmeye başlanmıştır. Set içerisinde bulunan diş fırçasının materyali değiştirilerek, %37 buğday samanı, %63 ise geri dönüştürülmüş polipropilen ham madde ile üretilmiştir. Yeni diş fırçası, 12 ayda biyolojik olarak parçalanabilir bir özelliğe sahiptir. Ayrıca set içerisinde bulunan plastik kulak tıkacı kutusu yerine kraft ambalaj tercih edilmiştir. Bu uygulamalar sayesinde yolcularımıza sunduğumuz seyahat setlerinde %80 plastik azaltımı gerçekleştirilmiştir.

Bunun yanı sıra; yolcularımızın uçuş esnasında ihtiyaç duyabilecekleri ürünleri içeren seyahat setlerinde ve set içerisinde yer alan ürün içeriklerinde yolcu konforuna ve memnuniyetine etki etmeyecek değişiklikler gerçekleştirerek plastik miktarını önemli ölçüde azaltıyoruz. Tek kullanımlık plastiklerin azaltılması stratejisi kapsamında seyahat setlerinden plastik tarak ve ayakkabı çekeceği çıkarılmıştır. Bu sayede 2019 yılından günümüze 3,7 milyon adet plastik malzemenin tüketimi engellenmiştir.

Malzeme teknolojilerinin ve ekolojik inovasyon çalışmalarının gelişmesiyle birlikte malzeme alternatifleri de gelişmektedir. Bu bağlamda sarfiyat malzemeleri alanındaki gelişmeler yakından takip edilmekte gıda ve hava yolu ikram servisinde amacıyla kullanıma uygun ve devamlılığı olabileceği görülen malzemelerin tedarik sürekliliği araştırılmaktadır. Hali hazırda içecek servisinde kullanılan tüm karton bardakların kompostlanabilir, biyobozunur, plastik malzemesiz ve PEFC (Orman Belgelendirme Onay Programı) sertifikalı karton bardaklarla değiştirilmesi, tüm menü kartlarının FSC sertifikalı kağıtlara basılması, ekonomi sınıfı sıcak sandviç ambalajlarında ve çatal-kaşık setlerinin sunumunda kullanılan zarflarda, business sınıfı ikram servisinde kullanılan kağıt fincan tutucular, tuvalet

kağıdı ve hasta torbalarında FSC sertifikalı kağıtların kullanılması ve plastik karıştırıcılar yerine ahşap karıştırıcılar ile geri dönüştürülmüş iplik kullanılarak üretilen battaniye ve yastıklar için çalışmalar tamamlanmış olup önümüzdeki dönemde uygulamaya başlanması hedeflenmektedir.



2022 yılında yolculara toplam **1.313.320** adet vegan içerikli kozmetik seti sunuldu.



Yeşil Bina Uygulamaları

Binalardan kaynaklanan çevresel etkilerin kontrolünde takip edilen uygulamaların temelinde yeşil bina sertifikasyonu yer almaktadır. Bu sayede operasyonel yapıların tasarım aşamasından başlanarak kullanım sürecine kadar çevresel ve ekonomik performans bakımından verimliliği güvence altına alınmaktadır. Diğer taraftan bu yapılarda kullanılan malzemelerin de sürdürülebilirlik niteliklerinin yüksek olması amaçlanır.

Ortaklığın tüm yeni bina ve alan projelerinde, ofis ve tesis yenileme işlerinde, mümkün olduğunca çevresel etkisi düşürülmüş, geri dönüştürülmüş malzemeye sahip özel sertifikalı ürünler ile enerji verimliliği yüksek ürünler tercih edilmektedir. Bu kapsamda, EPD sertifikalı camlar, MAS onaylı yeşil etiket sahibi akustik baffle tavan malzemeleri, GUT etiketine sahip halılar, FSC sertifikasına sahip ahşap kaplamalar, geri dönüştürülmüş içeriğe sahip yeşil etiketli LVT zemin malzemeleri, Oeko-Tex sertifikasına sahip döşeme kumaşları, Tier-2 sertifikalı trafolar, yeşil bina sertifikalı su bataryaları, Eurovent sertifikalı

iklimlendirme ve havalandırma cihazları ile uluslararası standartlara sahip sertifikalı güneş panelleri bu tür projelerde tercih edilen malzemeler arasında yer almaktadır.

İstanbul Havalimanında bulunan 9 farklı bina, Amerikan Yeşil Bina Konseyi tarafından yalnız LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) v4 BD+C sertifikasıyla, Turkish Airlines Domestic Lounge ve Main Lounge binaları ise gümüş LEED v4 ID+C sertifikasıyla tescillenmiştir. Bu binalara ek olarak, 2022 yılında Operasyon Merkezi ve Ekip Terminali (OC) Binası platinyum işletme sertifikası alırken, Smartist Kargo Terminali-Yalın LEED v4 BD+C ve İstanbul Havalimanı Main&Domestic Lounge Salonları- Gümüş LEED v4 ID+C sertifikasını almıştır. 2023 dönemi için ise Taksim Satış Ofisi- LEED BD+C, İstanbul Havalimanı Main&Domestic Lounge Salonları Genişleme Projesi- LEED ID+C, Ana Catering Tesisi- LEED BD+C, Yemek Üretim Tesisi- LEED BD+C ve Smartist Kargo 2. Faz Tesisi- LEED BD+C binalarımız için LEED sertifikası alınması hedeflenmektedir.



Atık Yönetimi

Türk Hava Yolları operasyonları genelinde atık yönetimi faaliyetleri, Çevre Politikası ve ilgili yasal düzenlemeler uyarınca yürütülmektedir. Atık yönetimi süreçlerinde takip edilecek ilke ve yöntemler Atık Yönetimi Prosedürüyle belirlenmiştir. Operasyonlar genelinde "Sıfır Atık" ilkesi takip edilerek atık yönetiminde atık hiyerarşisi ilkeleri benimsenmektedir. Atık hiyerarşisi ilkeleri doğrultusunda temel öncelik, atık oluşumunun önlenmesidir. Atığın önlenemediği durumda ise miktarın en aza indirilmesi hedeflenir. Ortaya çıkan atıkların mümkün olduğunca yüksek oranda geri dönüşüm ya da geri kazanım yöntemleriyle ekonomiye geri kazandırılmasına çalışılmaktadır. Geri kazanımı mümkün olmayan atıklar ise lisanslı firmalar aracılığıyla bertaraf edilmektedir. Oluşan tüm atıklar yasal düzenlemelerde belirtilen tür ve kodlara göre düzenli olarak Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'na raporlanmaktadır.

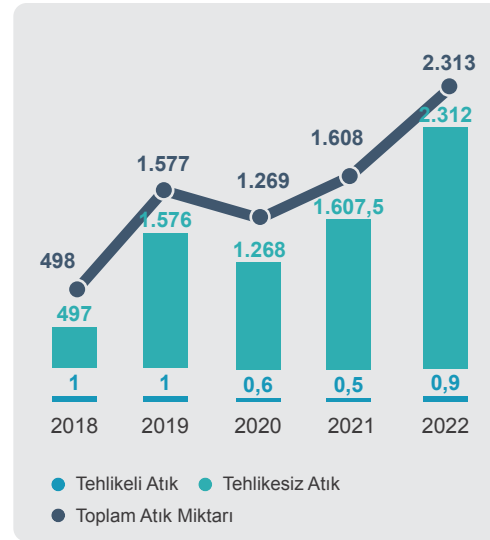
2022 yılında İstanbul ve diğer yurt içi faaliyet lokasyonlarında, 2.103 tonu tehlikesiz, 129 tonu tehlikeli atık olmak üzere toplam 2.232 ton atık oluşmuştur. Böylece çalışan başına tehlikeli atık miktarı 4,4 kg düzeyine gerilemiştir. Oluşan atıkların 81 tonu ambalaj atığı türündedir. Yıl içinde oluşan 0,9 ton atık ise geri kazanılamayan tıbbi atık sınıfında olup lisanslı firmalarca bertaraf edilmiştir.

Çalışan başına tehlikeli atık miktarı

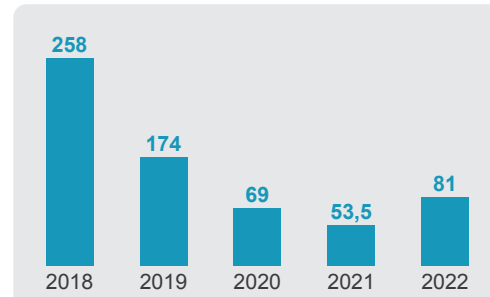
4,4 kg
düzeyine gerilemiştir.



Atık Miktarı Ton



Geri Dönüştürülen Ambalaj Atığı Ton



Ortaklık çalışanlarının atık yönetimi konusunda bilgi ve katılımını artırmak amacıyla atık yönetimi eğitimleri gerçekleştirilmektedir. Tüm çalışanlara periyodik olarak sunulan atık yönetimi eğitimlerine 2022 yılında 5.851 çalışan katılmış, toplamda 4.442 kişisaat eğitim gerçekleştirilmiştir. Mobil uygulama üzerinden gerçekleştirilen ödüllü atık ayırıştırma faaliyetleriyle de çalışanların Sıfır Atık çalışmalarına katılımı sağlanmıştır.

Operasyonlarda atık oluşumunun azaltılması amacıyla yeniden kullanılabilirlik, geri kazanılabilirlik olanakları değerlendirilmektedir. Bu kapsamda yolculara sunulan kulaklıklar, kullanım sonrasında sterilize edilerek, malzeme yükleme çantaları ise tamir edilerek tekrar kullanılmaktadır. Bozuk olup tamir edilemeyen kulaklıklar ise lisanslı geri dönüşüm firmalarına teslim edilerek demir, plastik ve bakır hammaddeleri geri kazanılmaktadır. Uçak içinde sunulan battaniye, yastık ve yastık kılıfları gibi tekstil ürünleri tekrar kullanılmayacak duruma geldikleri noktada geri dönüştürülerek elyaf üretiminde kullanılmaktadır. Bu kapsamda 2.129 ton tekstil ürünü geri dönüştürülmüştür. Kargoların sabitlenmesinde kullanılan ahşap malzemeler ise marangoz atölyesinde ileri dönüşüme tabi tutularak kargo operasyonlarında kullanılan ahşap taşıma paletleri üretilmektedir.

Uçak Gövdelerinin Bertarafı

Ortaklık iştiraki olan Türk Hava Yolları Teknik A.Ş. kullanım ömrünü tamamlamış uçakların bertaraf işlemlerini gerçekleştirmektedir. Ekonomik ömrünü tamamlamış uçaklar öncelikle söküm işlemine tabi tutulur. Söküm sırasında tekrar kullanılabilir ya da geri kazanılabilir komponent ve malzemelerin ayrılarak tekrar ekonomiye kazandırılması amaçlanır.

Söküm sonunda elde edilen hurda gövdenin, çeşitli gerekliliklerin yerine getirilmesi şartıyla hurda firmasına satışı yapılmaktadır.

Bu koşullar;

- Hava meydanında hurdanın kesimi öncesinde risk analizinin yapılması,
- Tehlikeli ve tehlikesiz madde belgelerinin temin edilmesi,
- Çalışacak personelin mesleki yeterlilik kurumlarından almış olduğu yetkinlik belgelerinin beyan edilmesi,
- Hurdanın tesis dışına çıkarılırken mobil tehlikeli atık takip bildirimini yapılması,
- Hurda atığı taşıyacak firmanın taşıma lisansı ile hurda firmasının veya anlaşacağı firmanın bertaraf belgeleri ve sözleşmelerinin paylaşılmasıdır.



Sorumlu İkram

Kuruluşundan bugüne, Türk Hava Yolları'nın yolcularına sunduğu emsalsiz yolculuk deneyimi ile birlikte oluşturduğu kalite algısı ve müşteri memnuniyetinin önemli bir bileşenini uçak içi ikram uygulamaları oluşturmaktadır.

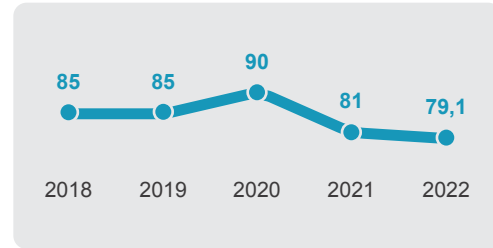


Raporlama döneminde, milyonlarca yolcunun geri bildirimleri ve değerlendirmeleri sonucu Skytrax Ödülleri'nde Dünya'nın En İyi Business Class İkramı, APEX Ödülleri'nde ise Avrupa'nın En İyi Yiyecek ve İçecek Servisi ödülleriyle onurlandırılması Ortaklığın bu alandaki başarısının en önemli göstergesi olmuştur.

2022 yılında ulaştığımız 71,8 milyon ücretli yolcu sayısı düşünüldüğünde uçak içi ikram servislerinin operasyonel büyüklüğü de göz önüne çıkmaktadır. Bu hizmetler, bir Türk Hava Yolları ortaklığı olan Turkish DO&CO tarafından gerçekleştirilmektedir.

2022 yılında Türk Hava Yolları yolcularına 72,5 milyon adet menü ikram edilmiştir. Bunun 55,2 milyonu yurtdışı uçuşlarda, 17,2 milyonu yurt içi uçuşlarda gerçekleşmiştir. Yolculara sunulan ikramların toplam ağırlığı ise 3,2 milyon tona ulaşmıştır.

Yemek İkramlarının Yurt İçi Tedarik Oranı (%)



İkram servislerinin üst düzey sağlık ve hijyen normlarında gerçekleştirilmesi asla göz ardı edilmeyen temel kuraldır. Tüm ikram menüleri, ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi'ne uygun olarak uzman gıda mühendislerinin kontrolünde yüksek hijyen kurallarına uygun olarak hazırlanmaktadır. Yemeklerin hazırlanmasında kullanılan hammadde tedarığı ISO 22000 sertifikalı tedarikçilerden gerçekleştirilmektedir. Hem kamuoyunda hem de yolcularda olumlu bir marka imajı bırakılması açısından tedarik zincirinde belirli bir kalite standardının yakalanmasının ve tedarikçilerin standartlara uygunluğunun denetiminin çok önemli olduğu bilinciyle hareket eden Türk Hava Yolları, Ortaklık standartlarına, politikasına ve prosedürlerine dayanarak uluslararası alanda bağımsız, akredite ve bu konuda uzman olan Supervise Gözetme Etüt Kontrol Servisleri (SGS) ve Bureau Veritas firmalarından hizmet alarak, tedarikçilerine yerinde denetim programına devam etmektedir. Böylece tedarik zincirinin dünya çapındaki durumunu görmeyi ve olası sorun ve aksaklıklara ilişkin riskleri azaltarak erken müdahale edebilmeyi hedeflemektedir.

Türk Hava Yolları ve Turkish DO&CO'nun gerçekleştirdiği yaratıcı çözümlerle üst düzey sağlık ve hijyen kurallarına göre hazırlanmış, yolcu beğenisine hitap edecek kalite ve çeşitlilikte ikram servisinin yanı sıra, Sürdürülebilirlik Politikası çerçevesinde ikram operasyonlarından kaynaklanan iklim ve çevre etkilerinin azaltılması yönündeki çalışmalar özveriyle sürdürülmektedir.

Yiyecek tedarığının büyük oranda yurt içinden karşılanması ile hem yerel üretime destek verilmekte hem de lojistik süreçlerinden kaynaklanan iklim ve çevre etkilerinin azaltılması amaçlanmaktadır. Bu kapsamda 2022 yılında yiyecek tedarığının %79,1'i yurt içi tedarikçilerden gerçekleştirilmiştir.

Yolcuların sağlığı için ikram edilen yiyecekler, katkı maddesi kullanılmadan daima taze ve en kaliteli malzemelerden üretilmektedir. İkram kompozisyonu, uçuş destinasyonları da göz önünde bulundurularak yolcuların tercihlerine uygun geniş bir skalada planlanmaktadır. Türk Hava Yolları, 2022 yılında 3.959.384 adet menü ikramını yolcularının kişisel seçimleri doğrultusunda gerçekleştirmiştir.

İkram ürünlerinin üretim, dağıtım ve tüketim sonrası süreçlerinde oluşan atıkların geri dönüşümü amacıyla her evrede gerekli çalışmalar yapılmaktadır. Örneğin üretim ve dağıtım sürecinde ortaya çıkan ambalaj, yağ ve diğer organik atıklar ayrıştırılarak lisanslı firmalar aracılığıyla geri dönüştürülmektedir. Kabin içinde oluşan ikram atıklarının da sağlıklı biçimde geri dönüştürülmesi amacıyla uygun destinasyonlarda uçak içi atık ayrıştırma uygulaması gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda 2018 yılında 68 hatta, 2019'da 124 hatta gerçekleştirilen uçak içi atık ayrıştırma çalışmalarına pandemi döneminde ara verilmiş; 2021 yılında 73 hatta tekrar başlanan uygulamaya, 2022 yılında 127 hatta devam edilmiştir.

2013 yılında, yeni uçuş konseptinin hayata geçirilmesiyle birlikte, tüm araç ve gereçler üstün tasarım özelliklerine sahip, hafif ürünlerle yenilenecek ikram malzemelerinin toplam ağırlığı azaltılmıştır. İkram ekipmanlarında hafif materyallerin tercih edilmesi, hem uçuşta hem lojistikte yakıt tasarrufu ve karbon emisyonu azaltımı sağlamanın yanında; ayrıca uçak içi atık azaltımı bakımından da önemlidir. Bu nedenle gerçekleştirilen yenilikçi çözümler ve inovasyon çalışmaları ile ikram malzemelerinin daha da hafifleştirilmesi hedeflenmektedir.



2022 yılında

3.959.384

adet menü ikramını yolcularının kişisel seçimleri doğrultusunda gerçekleştirmiştir.



Filo Modernizasyonu

Türk Hava Yolları, 1933 yılında beş uçaklık bir filo ile kurulmuştur. Yıllar içinde gerçekleştirilen filo modernizasyonu yatırımları, 2000'li yıllarda büyük bir atılımla hız kazanarak Türk Hava Yolları filosunu hem uçak sayısı olarak genişletmiş hem de uçak sınıfı bakımından çeşitlendirmiştir.

2004 yılı başında 65 uçaktan oluşan Ortaklık filosuna bu çalışmalar sonucunda yeni uçaklar dahil edilerek 6,1 kat artış sağlanmıştır. 2022 yılının sonunda 263 adet dar gövde, 110 adet geniş gövde ve 21 kargo uçağı ile Türk Hava Yolları filosu toplamda 394 uçağı ve 8,7 ortalama filo yaşına ulaşmıştır. Raporlama döneminde de hız kazandırılan filo modernizasyon çalışmaları neticesinde, 2023 yılının sonunda 435 adet uçak sayısına ulaşılması hedeflenmektedir.

Filosunu genişletme ve gençleştirme hedefiyle Avrupa'nın en genç ve modern filosu olma yolunda her geçen gün gücüne güç katarak hızla ilerlemekte olan Ortaklığımız; maliyet analizlerini göz önünde bulundurarak, gelişen yolcu trafiğini ve değişen müşteri ihtiyaçlarını karşılayan, yolcu konforunu ve emniyetini önemseyen, yeni teknoloji donanımlı, yakıt tasarruflu ve çevreye duyarlı uçak alımlarıyla, markasını güçlendirme yolunda önemli adımlar atmaktadır.

2013 yılında siparişi verilen yeni nesil uçaklardan A321 NEO ve B737 MAX uçaklarının 2018 yılında filoya katılmaya başlaması ile, eski nesil dar gövde uçaklara kıyasla ortalama %15 yakıt tasarrufu sağlanmaya başlanmıştır. Filomuza katılan A321 NEO ve B737 MAX uçaklarının ürün kalitesi ve yakıt avantajından maksimum fayda sağlanması amacıyla filodaki diğer dar gövde uçaklara göre daha fazla üretimde kullanılmaktadır. Diğer taraftan yeni nesil uçakların filoya dahil edilmesinin sağladığı avantajlar sayesinde gelecekte birçok hatta ilave frekans artışı da mümkün olacaktır.

Son 5 yılda filosundaki uçak sayısını %19, son 20 yılda ise %506 oranında artıran Ortaklığımızın, 2022 yıl sonu itibarıyla üretici firmalardan 49 adet A321NEO, 14 adet A350-900 ve 14 adet B787-9 tipi uçak siparişi bulunuyor. 2023-2033 filo planımız doğrultusunda da, filomuzda yeni nesil dar gövde uçakların sayısının artırılması hedeflenmektedir. Bu doğrultuda önümüzdeki senelerde dar gövde yolcu uçağı filosundaki koltuk başına yakıt tüketiminde önemli miktarda tasarruf sağlanması planlanmaktadır. Dar gövde yeni nesil uçakların %15, geniş gövde yeni nesil uçakların %20 daha az yakıt tükettiği baz alındığında, raporlama döneminde yakıt maliyetlerinde ortalama 310 milyon ABD doları tasarruf elde edildiği hesaplanmaktadır.

Kargo operasyonundaki büyüme hedefleri doğrultusunda ise Ortaklık, filosuna kattığı A330-200F ve B777-200LRF uçaklarını 2022 boyunca operasyonda tutmaya devam etmiştir. Üretici firmalardan filosuna kattığı kargo uçaklarına ek olarak, 2022 yılı içerisinde wet lease kargo uçakları kiralanarak, kargo operasyonu desteklenmiştir.

Türk Hava Yolları, filosundaki bu değişiklikleri fırsat değerlendirmesi, risk yönetimi, sürdürülebilirlik, dinamik kapasite planlama ile uçuş ağı genişliği ve yoğunluğunun artırılması stratejileri kapsamında her yılın sonunda değerlendirerek, filo projeksiyonlarını güncelleyerek yönetmektedir. Kyoto Protokolü, Paris Anlaşması ve IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change, Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli)'nin 1,5 derece raporlarındaki emisyon azaltım hedefleri de göz önüne alındığında; Ortaklığımızın filo modernizasyonu projeksiyonu hava yolu kuruluşlarının en önemli çevre boyutu olan sera gazı emisyonlarının azaltılmasında ve iklim stratejileri üzerinde kritik öneme sahiptir.

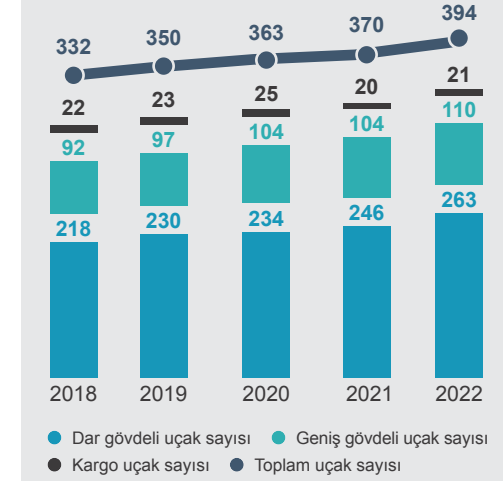
Gürültü Yönetimi

Filo modernizasyonu yatırımlarının Ortaklık çevre performansı üzerinde bir diğer olumlu etkisi de Türk Hava Yolları Çevre Politikası doğrultusunda operasyonlarının akustik etkilerini azaltma alanındadır.

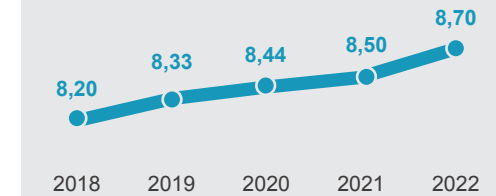
Filoya katılan her uçak için Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nden Gürültü Sertifikası temin edilmektedir. Gürültü Sertifikası, hava aracına, ilgili gereklilikler ve operasyon limitleri doğrultusunda bakımının yapıldığı ve işletildiği durumda belirtilen gürültü standardına uygun olduğunun değerlendirilmesi sonucu verilen bir sertifika olup; sertifikanın temin edilmesi sürecini Teknik Başkanlık, Uçuşa Elverişlilik Gözden Geçirme Müdürlüğü yürütmektedir. Bu sertifika sayesinde havalimanlarında iniş ve kalkış gürültü seviyesi limitlerine uyum sağlanmış olur.

2022 yılında gürültüyü azaltan vortex generator'lü 16 adet uçak teslim alınmıştır. Yeni teknolojilerle üretilen uçakların düşük gürültü düzeyi, operasyonların akustik etkilerinin azaltılmasında da katkı sağlamaktadır. Güncel uçak siparişlerinin filoya katılmasıyla birlikte gürültü azaltma performansının da artması hedeflenmektedir.

Uçak Sayıları



Filo Yaş Ortalaması





Güvenilir Operatör

Uçuş Emniyeti ve Uçuş Güvenliği	63
Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	68
İő Devamlılığı	71
İnovasyon, Ar-Ge ve Dijital Dönüşüm	72
Müşteri Memnuniyeti	74

Uçuş Emniyeti ve Güvenliği

Türk Hava Yolları'nın birincil önceliği paydaşları için güvenilir bir operatör olma niteliğini sürekli güçlendirmektir.

Ortaklık faaliyet gösterdiği her alanda müşterileri ve iş ortaklarının emniyet ve güvenliğini; iş devamlılığını, operasyonların kesintisiz ve aksaklık yaşanmadan gerçekleştirilmesini ve emsalsiz bir seyahat deneyiminin sunulmasını güvence altına alacak tedbirleri alır. Buna yönelik süreç ve uygulamaların, hizmet kalitesinin sürekli geliştirilmesi amacıyla inovasyon ve Ar-Ge çalışmalarını hayata geçirir. Böylelikle müşteri memnuniyetinin sürekli artışı amaçlanır.

Uçuş emniyeti ve uçuş güvenliği, Türk Hava Yolları için bir öncelikten öte, hiçbir neden ve koşulda göz ardı edilmeyen temel çalışma normudur. Bu nedenle uçuş emniyeti ve uçuş güvenliği yasal gerekliliklerin de ötesinde kapsamlı kurumsal politikalar uyarınca en üst düzeyden ilgili tüm operasyonel birimlere yayılan sorumluluklar doğrultusunda ciddiyetle ele alınır.

Birbiriyle yakından ilintili olmakla birlikte, uçuş emniyeti ve uçuş güvenliği, farklı odakları olan, birbirinden farklı uzmanlıklara sahip ekiplerce yürütülen, farklı iş süreçleri olan iki temel çalışma alanıdır. Uçuş emniyeti çalışmaları, uçuş operasyonları kapsamında potansiyel tüm tehlike ve riskleri tanımlamak ve riskleri kabul edilebilir seviyede tutabilmek amacıyla yapılan faaliyetlere odaklanırken, uçuş güvenliği çalışmaları müşteri, çalışan ve ilgili tüm paydaşların korunması, tesis, uçak ve diğer varlıkların güvenliğini sağlamaya yönelik faaliyet ve tedbirleri kapsar.

Uçuş Emniyeti

Uçuş emniyeti, Türk Hava Yolları'nın stratejik hedef ve aksiyon planlarının oluşturulması sürecinde en üst düzeyde dikkate alınan ana unsurlardandır. Ortaklık, 2005 yılında Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği'nin (IATA) IOSA sertifikasını almaya hak kazanmıştır. Uçuş emniyeti süreçlerinin belirlenmesi, bu alanda gerçekleştirilen faaliyetler Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı (ICAO), Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı (EASA) ve T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) düzenlemelerine göre yürütülmektedir.

Uçuş emniyetine yönelik faaliyetlerde takip edilen ana ilke, süreç ve uygulamalar Türk Hava Yolları **Emniyet Politikası** ve Emniyet Yönetim Sistemi'nde tanımlanarak hayata geçirilmektedir. Uçuş emniyetini güvence altına almak, uygulama ve performansı sürekli iyileştirmek adına gerçekleştirilen tüm faaliyetlerin tanım ve uygulama esasları Emniyet Yönetimi El Kitabı ile çalışanların bilgisine sunulmaktadır. Emniyet Yönetim Sistemi kapsamında etkin risk yönetiminin gerçekleştirilmesi amacıyla uçuş, dispeç, eğitim, kabin, bakım, ikram, yer ve kargo operasyonlarına özgü emniyet programları uygulanmaktadır.

Emniyet Yönetim Sistemi kapsamında gerçekleştirilen çalışmalar, doğrudan Genel Müdür'e bağlı olarak faaliyet gösteren Kurumsal Emniyet Başkanlığı sorumluluğundadır. Ancak Emniyet Yönetim Sistemi, organizasyonun tüm seviyelerini ve operasyon ortamıyla etkileşimlerini kapsayacak şekilde yapılandırılmıştır. Ortaklık, emniyet politika ve hedefleri doğrultusunda emniyet performansını değerlendirmek ve Emniyet Yönetim Sistemini sürekli iyileştirmek amacıyla Genel Müdür ve tüm yönetim seviyelerinden ilgili yöneticilerin dahil olduğu periyodik toplantılar

düzenlenmektedir. Emniyeti Gözden Geçirme Kurulu, Emniyet Eylem Grubu ve Emniyet Temsilcileri periyodik toplantılarda çalışmaların etkinliğini ve risk tedbirlerinin yeterliliğini gözden geçirir. Bu organların faaliyetleriyle çalışan ve iş ortaklarının Emniyet Yönetim Sistemi'nin geliştirilmesine yönelik katkı sunmasına ortam oluşturulur. 2022 yılında Emniyet Eylem Grubu toplantılarında verimliliğin artırılması amacıyla uçuş operasyonları ile bakım ve yer operasyonları sahalarının farklı toplantılar kurgulanmasına başlandı. Yönetim Kurulu üyelerinin emniyet performansı hakkında doğru ve sürekli bilgilendirilmesi amacıyla her bir operasyonel sahanın performans göstergelerinden oluşan bir bilgilendirme paneli oluşturuldu. Böylelikle aylık güncellemelerle emniyet performansının politika ve hedefler doğrultusunda gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır.

Sürekli büyüyen bir hava yolu şirketi olarak Türk Hava Yolları'nın ana önceliklerinden biri olan uçuş emniyeti alanındaki kısa vadede en temel hedefi, Ortaklığın büyümesi ile orantılı olarak emniyet performansını korumak ve geliştirmek; orta vadede ise güncel teknolojik imkanların kullanımıyla, gerçek zamanlı, veriye dayalı, ön alıcı ve öngörülü sistem yaklaşımının geliştirilmesidir. Böylelikle Türk Hava Yolları, uzun vade de emniyet yönetimi ve uygulamaları konusunda sektörde lider ve rehber bir hava yolu şirketi olmayı amaçlamaktadır.

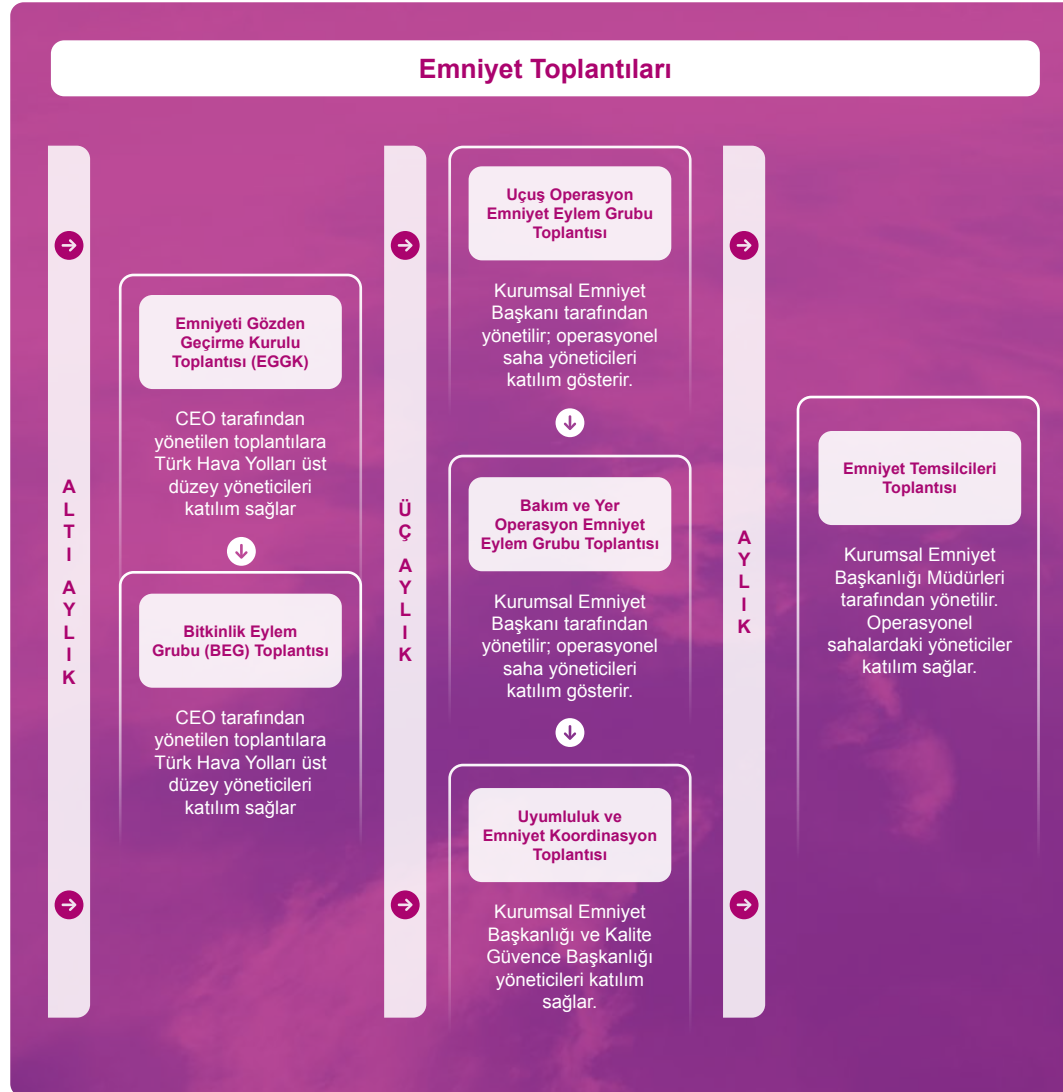
2022 yılında, pandemi sonrası normale dönüş sürecinde uçuş emniyetinin artırılması amacıyla sivil havacılık otoriteleri ile müşterek çalışmalar devam ettirilmiş, yer ve bakım emniyetine yönelik sistemsel geliştirmeler yapılmıştır. Operasyonel hizmet tedarigi sağlayan firmaların performans değerlendirme sürecinde yapılan iyileştirmeler sonucunda da tedarikçi seçiminde daha yüksek emniyet kriterlerine uyum sağlayabilen firmalarla çalışma imkânı sağlanmıştır.

Diğer taraftan uçak filosunun hızla büyümesine paralel olarak uçuş öncesinde, uçuş sırasında ve uçuş sonrasında oluşabilecek her türlü emniyetsizliğin önüne geçmek için kesin adımlar atılmıştır. Bu kapsamda uçuş sırasındaki uygulamalar daha yakından takip edilmeye başlanmış, önemli olaylar için gerek mühendislerin gerekse emniyet kontrol pilotlarının olayların oluşum şeklini tam anlamıyla kavrayabilmesi için uçuşun tüm detaylarını birebir ve üç boyutlu olarak simüle edebilen yazılımlar emniyet yönetim sistemine entegre edilmiştir. Uçuş emniyetinin artırılması amacıyla 2022 Ekim ayından itibaren belirli uçuş parametrelerinin ilgili seferde görev yapan ekiplerle paylaşımı için geliştirilen proje, Airbus ve Boeing geniş gövde filolarında uygulanmaya başlamıştır.

Tüm bu çalışmalarla 2022 yılında Türk Hava Yolları, emniyet hedeflerini %98 seviyesinde gerçekleştirmeyi başarmıştır. 2022 yılında uygulamaya alınan yeni projelerle emniyet seviyesi geliştirilirken Ortaklığın 90. kuruluş yıldönümünün kutlanacağı 2023 yılında hedeflenen büyümeye paralel olarak emniyet performansının daha da ileriye taşınması hedeflenmektedir.

Eğitim Akademisi bünyesinde çalışanlara verilen eğitimlerle Emniyet Yönetim Sistemi'nin etkin olarak işletilebilmesi için gerekli bilgi ve becerilerin yanı sıra pozitif emniyet kültürünün geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Eğitim ve iç iletişim çalışmalarıyla tüm Ortaklık yönetici ve çalışanlarının operasyonlar esnasında ortaya çıkan tehlike ve risklere yönelik olarak ortak bir bilinci paylaşmaları hedeflenmektedir.

Ortaklık çalışanlarının emniyet performansını artırmaya yönelik öneriler verebilmesi amacıyla Ideaport öneri portalı üzerinde emniyet kategorisi oluşturulmuştur. Bu sayede operasyonel emniyete yönelik çalışan önerileri yıl boyunca toplanmakta ve her bir çeyrek dönem içerisinde değerlendirilmekte, ilk 3 sıraya giren öneriler ödüllendirilmektedir.



Bitkinlik Risk Yönetimi

Kokpit ve kabin ekipleri üzerinde yarattığı akut ve kronik etkilerinden dolayı bitkinlik risklerinin uçuş emniyeti risk yönetiminde önemli bir yeri bulunmaktadır. Bu nedenle Türk Hava Yolları, Ulusal ve Uluslararası Sivil Havacılık Otoritelerinin oluşturduğu standartlar ve yasal gereklilikler doğrultusunda bitkinlik risklerinin ölçülmesi, değerlendirilmesi ve önlenmesi yönelik çalışmalar gerçekleştirmektedir.

Türk Hava Yolları Emniyet Yönetim Sistemi'ne entegre biçimde işletilen Bitkinlik Risk Yönetimi Sistemi kapsamında kokpit ve kabin ekipleri, filo ve operasyon yapısı özelinde detaylandırılan süreçler, uluslararası bilimsel araştırmalarla oluşturulan bio-matematiksel model ve operasyonel tecrübeler ile desteklenmektedir. 2022 yılında bitkinlik risk yönetiminde kullanılan sistemlerin en güncel versiyonlarının planlama sistemlerine entegrasyonu başarı ile gerçekleştirilmiştir.

Emniyet Risk Yönetimi

Türk Hava Yolları'nın uyguladığı Emniyet Yönetim Sistemi, doğmuş veya doğabilecek tehlikeleri ve risk unsurlarını belirleyerek, söz konusu tehlikeleri ve riskleri bertaraf eden veya asgari düzeye indirgeyen operasyonel risk yönetim sistemi olarak kullanılır. Emniyet Risk Yönetimi'nin ana amacı, sistem yaklaşımı çerçevesinde, operasyonel alanları etkileyen unsurların sürekli değerlendirilerek ve sistematik, veriye dayalı, öngörülü, dinamik bir yaklaşımla ele alınarak risk seviyesinin kabul edilebilir düzeyde tutulmasıdır. Uçuş operasyonlarında emniyete yönelik tehlike ve risklerin belirlenmesi, değerlendirilmesi ve kontrol altına alınması ile ilgili tüm yöntem ve esaslar prosedürlerle belirlenmiştir. Bu prosedürler, Emniyet Yönetim Sistemi El Kitabı'nda detaylı olarak ifade edilir.

Pilot raporları, Emniyet Performans İndikatörleri (SPI), emniyet konulu toplantı kararları, Ortaklık içi anketler, bakım teknik raporları, yabancı ve ulusal otoritelerin bültenleri, iştiraklerin faaliyet ve kurul kararları incelenerek uçuş emniyeti üzerinde etkili olabilecek potansiyel tehditler tespit edilir. Bu tehditlerin oluşturduğu olasılık ve oluşması halinde yaratacağı şiddet hesaplanarak riskin seviyesi belirlenir. Kabul edilemez seviyedeki riskler için risk azaltıcı eylemler planlanır. Bu risklerin seviyesini kabul edilebilir düzeyde tutmaya yönelik tedbirler tanımlanarak uçuş, kabin, bakım, ikram, yer ve kargo operasyonlarına özgü emniyet programları oluşturulur.

Uçuş Emniyeti Faaliyet Verileri

	2020	2021	2022
Uçak Kazası Sayısı (Adet)	0	0	0
Uçuş Emniyeti Düzenlemelerine Uyumsuzluk Nedeniyle Yaptırım (Adet)	0	0	0

Emniyet Denetimi

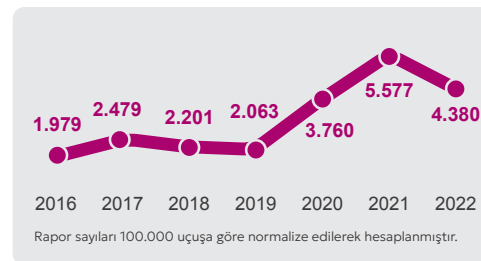
Etkin bir sistem denetimi modelinin oluşturulması başarılı bir emniyet yönetim sisteminin hayati unsurudur. Denetim çalışmaları, operasyonların üstün emniyet düzeyine ulaştırılabilmesi açısından önemli bir geri bildirim mekanizması olarak değerlendirilmektedir.

Türk Hava Yolları faaliyetlerini başta T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Sivil Havaçılık Genel Müdürlüğü olmak üzere operasyon yürüttüğü ülkelerin sivil havaçılık otoritelerinin denetimine tabi olarak yürütmektedir.

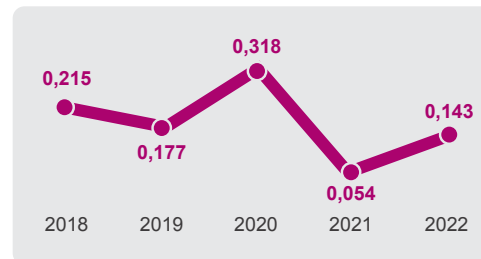
Havaçılık sektörünün en kapsamlı operasyonel emniyet standartlarını belirleyen Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA)'nın Operasyonel Emniyet Denetimi Programı (IOSA), havayolu şirketlerinin faaliyetlerini sağlıklı ve emniyetli bir şekilde yerine getirip getirmediği denetleyen, dünyada geniş ölçüde kabul görmüş bir programdır. 2005 yılından bu yana IOSA Programına dahil olan Türk Hava Yolları, 2022 yılında gerçekleştirilen IOSA denetimini başarı ile tamamlamıştır. Türk Hava Yolları, 2024 yılında tekrar edilecek olan IOSA denetiminde başarısını sürdürmeyi hedeflemektedir.

Dış denetimlerin yanı sıra Emniyet Yönetim Sisteminin etkinliğinin değerlendirilmesi amacıyla Kalite Güvence Başkanlığı tarafından planlı veya plansız iç denetimler düzenlenmektedir. Tüm bu denetimler, Ortaklığımız tarafından operasyonların daha da emniyetli hale getirilmesine yönelik bir fırsat ve geri bildirim mekanizması olarak değerlendirilmektedir.

Raporlama Performansı



SAFA Oranı (%)



Yabancı Hava Aracı Emniyet Denetim Programı (SAFA)

Avrupa Havaçılık Emniyeti Ajansı'nın (EASA) öncülüğünde gerçekleştirilen Yabancı Hava Aracı Emniyet Denetim (SAFA) Programı'nın amacı, uçuş emniyetini olumsuz etkileyebilecek her türlü etmenin tespit edilip çözülmesini ve uçuşa elverişliliği sağlamaktır. SAFA Programı çerçevesinde, uçuş öncesi ve sonrasında, kokpit, kabin, kargo kompartımanları ve uçağın genel durumu emniyet açısından değerlendirilmekte, uçuş ekibi, uçak dokümanları ve uçağın teknik durumu, ulusal ve uluslararası regülasyonlar ile emniyete doğrudan ya da dolaylı olarak etkisi olabilecek tüm kurallar çerçevesinde kontrol edilmektedir.

Program kapsamında hesaplanan SAFA oranı, hava yolunun son 12 ay içerisinde geçirmiş olduğu denetimler sonucunda, elde edilen tescil sayısı ve emniyet durumu hakkında değerlendirme yapılarak tespit edilmektedir.

2022 yılı içerisinde 51 uluslararası meydana 39 Sivil Havaçılık Otoritesi tarafından Türk Hava Yolları uçaklarına gerçekleştirilen denetimler neticesinde elde edilen SAFA oranında, Ortaklık, 2022 yılını 0,143 değeri ile kapatmıştır.



Uçuş Güvenliği

Türk Hava Yolları operasyonları genelinde takip edilen uçuş güvenliği çalışmalarının temel ilkeleri **Güvenlik Politikası** ile belirlenmiştir. Ortaklığın havacılık güvenliği alanındaki Güvenlikten Sorumlu Yetkili Yöneticisi SHGM tarafından onaylanan Güvenlik Başkanıdır. Ortaklık bünyesinde oluşturulan Güvenlik Yönetim Sistemi, Güvenlik Başkanı'nın idaresinde doğrudan Genel Müdürlüğe bağlı olarak faaliyet gösteren Güvenlik Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

Güvenlik Başkanlığı, yolcuların ve uçakların yasadışı eylemlere karşı korunması ve güvenliğinin sağlanması için ulusal ve uluslararası güvenlik gerekliliklerinin yanı sıra uçuş yapılan istasyonların ülke sivil havacılık otoriteleri tarafından talep edilen ilave güvenlik tedbirlerinin sağlanmasından sorumludur. Bununla birlikte uçuş yapılan riskli istasyonların belirlenmesi ve gerekli olması durumunda bu noktalarda da ilave güvenlik tedbirlerinin alınmasını sağlamaktadır.

Güvenlik Başkanlığı bünyesinde faaliyet gösteren Havacılık Güvenlik Müdürlüğü, ulusal ve uluslararası havacılık güvenlik mevzuatındaki güncellemeler doğrultusunda tespit edilen uygulamaların ilgili birimlerce eşgüdüm içinde hayata geçirilmesinden, Ortaklık uçaklarının ve uçuşlarının güvenliğini sağlamak için şüpheli nesnelere müdahale ve kabul edilemez yolculara (INAD) refakat görevlerinin icra edilmesinden sorumludur. Havacılık güvenliği uygulamaları kapsamında Ortaklık uçakları ile seyahat eden yolcular, kabin bagajları ve uçak altı bagajlar havalimanı güvenliği tarafından kontrole tabi tutulmaktadır. Bununla birlikte uçuş yapılan ülke otoritelerinin talep etmiş olduğu ilave güvenlik hizmetleri Ortaklık tarafından sağlanmaktadır.

Risk Değerlendirme ve Soruşturma Müdürlüğü, uçuş yapılması planlanan yurtiçi ve yurtdışı havalimanlarına ve uçuş gerçekleştirilen riskli istasyonlara planlı olarak veya olay bazlı plansız güvenlik incelemeleri ile uçuş ve kabin ekipleri tarafından yapılmış ve/veya yapılması planlanan oteller ve Ortaklığa ait şehir ofislerine de güvenlik

incelemeleri yapmaktadır. Yapılan incelemelerde tespit edilen güvenlik zafiyetlerini ve etkilerini değerlendirerek risklerin belirlenmesinden, bu risklerin azaltılmasına yönelik düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesinden ve bu faaliyetlerin sürekliliğinin sağlanması amacıyla gözlem ve kontrollerin yapılmasından sorumludur. Müdürlük aynı zamanda Ortaklık çalışanlarının gerçekleştirdiği güvenlik bildirimlerini inceler, yaşanan güvenlik olaylarının risk değerlendirmesini gerçekleştirir ve risk azaltıcı faaliyetlerin hayata geçirilmesini sağlar.

Tüm operasyonel ve yönetsel süreçlerde takip edilmesi gereken güvenlik uygulamaları ve Ortaklık çalışanları ile hizmet sağlayıcıların görev ve sorumlulukları Güvenlik Programı ile belirlenir. Güvenlik Programı, Güvenlik Başkanlığı tarafından, ulusal ve uluslararası gerekliliklere uygun olarak ve Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün onayıyla Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı ile Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO), Avrupa Sivil Havacılık Konferansı (ECAC) ve Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA) güvenlik standartları doğrultusunda hazırlanmaktadır. Güvenlik Programı, AB üye ülkeleri uçuşları için Avrupa Birliği Regülasyonları, ABD uçuşları için ise ABD Ulaştırma Güvenlik İdaresinin güvenlik mevzuatı ile uyumludur. Ortaklığın güvenlik süreçlerinde alanında faaliyet gösteren tüm yönetsel ve operasyonel personel Güvenlik Programı'nda yer alan talimatlara bağlı kalmak ve aksi bir durum ile karşılaşıldığında Güvenlik Başkanlığına raporlama yapmakla yükümlüdür. Ortaklığın Güvenlik Politikası Ortaklık web sayfasında yayımlanmaktadır. Ayrıca Ortaklığın operasyonel el kitaplarının güvenlik konuları ile ilgili kısımları Güvenlik Programı ile uyumlu olarak hazırlanmaktadır.

Uçuş güvenliği faaliyetleri periyodik iç ve dış denetimlere tabi tutulmaktadır. Uçuş yapılan ülkelerin sivil havacılık otoriteleri de uçaklarda güvenlik denetimleri yapmaktadır. IOSA gereklilikleri kapsamında, uçuş güvenliği çalışmaları ve denetim sonuçları yılda 2 defa düzenlenen Güvenliği Gözden Geçirme Kurulu Toplantıları ile üst yönetime raporlanır.



Uçuş Güvenliği Risk Yönetimi

Uçuş güvenliği uygulamalarında başarı, proaktif bir risk yönetim yaklaşımı sonucu elde edilmektedir. Bu kapsamda, uçuş personelinin konaklayacağı tesisler ve Ortaklık ofislerine yönelik planlı veya olay bazlı plansız güvenlik incelemeleri gerçekleştirilmektedir. Elde edilen değerlendirme sonuçlarına göre tehdit seviyeleri, zafiyetler ve muhtemel etkilere bağlı olarak belirlenen güvenlik risk puanı ve seviyesine göre, alınması gereken tedbirler kararlaştırılarak ilgili birimler tarafından hayata geçirilmektedir.

Güvenli Sefer Yolcu Takip Sistemi uyarınca, yolcu ve çalışanların güvenliğini tehdit eden davranışlarda bulunan, uçak içinde veya havalimanında suç veya kabahat işleyen, uçaklara zarar veren veya güvenliğini tehlikeye atan yolculara; Ortaklık ve hizmet sağlayıcı kuruluş çalışanlarına maddi veya manevi zarar verici eylemlerde bulunan, havalimanı veya uçak içi kurallara ve görevlilerin talimatlarına uymayarak disiplin ve düzeni bozucu kuraldışı hareketlerde bulunan kişilere karşı Ortaklık uçuşlarıyla seyahat hizmeti verilmesi reddine ilişkin tedbirler alınır.

Uçuş Güvenliği Eğitimleri	2018	2019	2020	2021	2022
Katılımcı Sayısı (kişi)	10.890	12.226	13.595	13.300	13.649
Kokpit Ekibi	932	1.476	2.620	936	2.175
Kabin Ekibi	2.634	2.992	2.528	2.432	5.884
Diğer Çalışanlar	7.324	7.758	8.447	9.932	5.590
Eğitim Süresi (kişi*saat)	16.463	27.144	15.472	22.503	17.062
Kokpit Ekibi	533	816	1.321	470	2.719
Kabin Ekibi	1.601	2.280	1.898	1.502	7.355
Diğer Çalışanlar	14.329	24.048	12.253	20.531	6.988

Uçuş Güvenliği Farkındalık Çalışmaları

Uçuş güvenliğinin üst düzeyde tutulması ilgili kişilerin bilgi ve farkındalığının sürekli artırılmasına bağlıdır. Bu amaçla Ortaklık çalışanlarına yönelik uçuş güvenliği bilgilendirme ve iletişim çalışmaları, şirket içi araştırmalar ve eğitim faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Hataların raporlanmasını teşvik etmek amacıyla, cezalandırıcı olmayan raporlama prosedürleri başvuru gizliliği ilkesi çerçevesinde yürütülmektedir. Güvenlik konularına ilişkin her türlü öneri, talep ve bildirim security@thy.com adresi üzerinden iletilebilmektedir.



Çalışan Sağlığı Ve Güvenliği

Güvenilir bir operatör olmanın ön koşullarından biri de çalışanlarının, iş ortaklarının, yüklenici firmalarının ve faaliyet lokasyonlarında bulunan tüm paydaşlarının sağlık ve güvenliğinin güvence altına alınmasıdır. Bu kapsamda Türk Hava Yolları, çalışan sağlığı ve güvenliğini, temel bir faaliyet normu ve şirket kültürünün ayrılmaz bir parçası olarak değerlendirir.

Ortaklık, çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarını belirlerken yasal gerekliliklerin ötesinde bir yaklaşım sergileyerek uluslararası ölçekte örnek uygulamaları hayata geçirir.

Türk Hava Yolları faaliyetleri genelinde takip edilecek **İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG)** ilkelerini içeren İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası, kurumsal internet sitesinde, tüm ilgili paydaşların erişimine sunulmuştur. Politika ilkeleri ışığında oluşturulan yönetim prosedürleri ise İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimi El Kitabı'nda yer almaktadır. Sendikalarla gerçekleştirilen toplu iş sözleşmelerinde iş sağlığı ve güvenliğine yönelik temel unsurlar ve ilgili geçerli yasa ve düzenlemelere uyum şartları yer almaktadır.

Türk Hava Yolları faaliyetlerinde ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi referans alınmaktadır. Gerçekleştirilen bağımsız denetimlerle standardın sertifikasyonu sağlanmaktadır. Türk Hava Yolları'nın operasyonlarını yürüten iş birimleri ve faaliyet lokasyonları standart kapsamına alınmakla birlikte, tüm operasyonlar değerlendirildiğinde 2022 itibarıyla ISO 45001 sertifikasyonu kapsamındaki iş birimi oranı %92'ye ulaşmıştır.

Ortaklık genelinde iş sağlığı ve güvenliği yönetiminden sorumlu en üst düzey yönetici Genel Müdür'dür. Çalışan temsilcilerinin görev aldığı İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu, çalışanların sağlık ve güvenlikle ilgili karar alma süreçlerine doğrudan katılımını sağlamaktadır. Genel Müdür ve ilgili yöneticilerin katılımıyla yılda iki kez gerçekleştirilen Uyumluluğu Gözden Geçirme Kurulu (UGGK) toplantılarında iş sağlığı ve güvenliği konuları görüşülmektedir. İş sağlığı ve güvenliği alanındaki fiili çalışmalar Sağlık Müdürlüğü bünyesinde görev yapan işyeri hekimleri, hemşireler ve iş güvenliği uzmanları tarafından gerçekleştirilmektedir.

2022 yılı itibarıyla, Ortaklık operasyonları genelinde içlerinde 122'si çalışan temsilcisi olmak üzere 165 kişinin görev aldığı 9 İSG Komitesi bulunmaktadır.

İş Sağlığı ve Güvenliği Performansı

Türk Hava Yolları operasyonları genelinde oluşan, ramak kala durumları da dahil, tüm iş güvenliği olayları, online raporlama sistemleri aracılığıyla kayıt altına alınmaktadır. Elde edilen sonuçlar analiz edilerek ve kök nedenler ortaya konularak alınması gereken tedbirler hayata geçirilmektedir.

2022 yılında her 1.000.000 çalışma saati için kaza sıklık oranı 15,58, kaza ağırlık oranı 116,27 olarak hesaplanmıştır. Raporlama döneminde, 2.674 ramak kala durumu raporlanmışken ölümlerle sonuçlanan bir iş kazası ya da raporlanan mesleki hastalık vakası yaşanmamıştır.

Ortaklık çalışanlarının fiziksel sağlığı ve esenliği kadar psikolojik sağlığı da dikkatle takip

edilmektedir. Kritik pozisyonlarda görev alan gerek uçuş gerekse yer personelinin fiziksel ve zihinsel olarak göreve hazır olmalarını sağlamak için gerekli tüm destek Ortaklık tarafından çalışanlara sunulmaktadır. Acil durumlara hazırlık ve tatbikat planlamaları, ekiplerin eğitimi, faaliyet ve saha bazlı risk değerlendirme çalışmaları, saha gözetimlerinin icrası, yasal mevzuata uyumluluğun gözden geçirilmesi, ramak kala ve kaza kayıtlarının incelenmesi, alt işveren faaliyetlerinin, satın alınan hizmet, ekipman ve malzemelerin İSG boyutunun değerlendirilmesi, kişisel koruyucu ekipman ihtiyacı analizlerinin yapılması ve tedarikçi çalışanlarının Ortaklık lokasyonlarındaki faaliyetlerinin değerlendirilmesi temel iş sağlığı ve güvenliği faaliyetleri arasında yer alır.

2022 yılında

91.104 kişilik
çalışan katılımıyla toplam



24.461 kişixsaat
iş sağlığı ve güvenliği
eğitimi gerçekleştirilmiştir.



İş Sağlığı ve Güvenliği Verileri ¹	2018	2019	2020	2021	2022
Kaza Sıklık Oranı	8,6	12,69	4,57	7,82	15,58
Kaza Ağırlık Oranı	172	123	37	63	116,27
Meslek Hastalığı Vaka Adedi	0	0	0	0	0
İş Kazası Sonucu Ölüm	0	0	0	0	0
Saha Gözetimi Adedi	-	426	204	632	460
Hekimlik Faaliyeti Adedi	157.016	161.992	125.326	117.699	184.219

¹ Geçmiş yıllarda Kaza Sıklık Oranı ve Kaza Ağırlık Oranı verileri sadece doğrudan istihdam kapsamında hesaplanmaktaydı. 2022 yılında bu verilere müteahhit firma çalışanları da dahil edildiğinden rakamlar geçmiş yıllara göre belirgin farklılık göstermektedir.



2022 itibarıyla ISO 45001 sertifikasyonu kapsamındaki iş birimi oranı

%92'ye ulaşmıştır.

İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri Farkındalığı Eğitimi'ni 2022 yılı sonu itibarıyla

21.322 çalışan tamamlamıştır.

İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri

Ortaklık, çalışanları ve iş ortaklarında iş sağlığı ve güvenliği konularındaki farkındalığı artırmak ve her birinin kendi faaliyetlerinde ihtiyaç duyacakları İSG bilgisiyle donatılması ve iş sağlığı ve güvenliği bilinci etrafında sinerjinin geliştirilmesi amacıyla eğitim çalışmaları düzenlemektedir. Eğitim portföyünde çalışanların yasal hak ve sorumlulukları, İSG kültürünün esasları, iş güvenliği riskleri, iş ekipmanlarının güvenli kullanımı, iş kazalarının nedenleri, acil durum planları, tahliye ve kurtarma görevlilerine yönelik iş sağlığı ve güvenliği gibi temel konular yer almaktadır. 2022 yılında 91.104 kişilik çalışan katılımıyla toplam 24.461 kişixsaat iş sağlığı ve güvenliği eğitimi gerçekleştirilmiştir.

Çalışanların ISO 45001 Standardı konusunda bilgilendirilmesi ve sorumluluklarının aktarılması amacıyla hazırlanan online ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri Farkındalığı Eğitimi'ni de 2022 yılı sonu itibarıyla 21.322 çalışan tamamlamıştır.



İSG Eğitimleri Katılımcı Sayısı	2018	2019	2020	2021	2022
THY Çalışanları	-	14.951	20.563	153.579	91.104

Afet ve Acil Durum Yönetimi

Afet ve acil durumlara hazırlık, Türk Hava Yolları gibi geniş bir coğrafyada, büyük bir operasyon yöneten bir şirket için iş sağlığı ve güvenliğinin hayati unsuru haline gelmektedir. Bir hava yolu şirketi olarak, operasyonlarımız üzerindeki risklerinin yanında afet durumlarında üstlendiğimiz rol bakımından da acil durumlara hazırlık hali büyük önem kazanmaktadır.

Türk Hava Yolları'nın acil durum hallerinde izleyeceği genel prosedürler Acil Durum Yönetim Planı El Kitabı ile tariflenmektedir. Ortaklık bünyesinde acil durum hallerinin yönetimi için tüm gerekli teknik altyapıya sahip özel olarak tasarlanmış bir Acil Durum Yönetim Merkezi oluşturulmuştur. Acil Durum Yönetim Merkezi üyeleri kendi birimlerinde takip edilecek prosedürleri oluştururlar. Bu kapsamda gerçekleştirilen çalışmalar Kriz Yönetimi ve Destek Müdürlüğü tarafından yönetilmektedir.

Acil durumlara hazırlık halini operasyon genelinde canlı tutmak adına periyodik eğitim ve tatbikat çalışmaları yapılmaktadır. Bu kapsamda 2022 yılında düzenlenen 48 Afet ve Acil Durum Eğitimi toplam 1.428 çalışan katılmış, 5.097 kişixsaat eğitim gerçekleştirilmiştir. Çoğunluğu iş güvenliği uzmanlarından oluşmak üzere 23 kişilik bir ekip

AFAD'dan 2 haftalık teorik ve uygulamalı olmak üzere Kentsel Arama Kurtarma Eğitimi almıştır.

Ortaklık çalışanlarının acil durumlara hazırlıklı olma hali ve acil durum ekiplerinin olaya müdahale etme becerilerinin geliştirilmesi amacıyla plansız tatbikatlar düzenlenmektedir. Bu kapsamda yıl içinde 96 tatbikat çalışması gerçekleştirilmiştir.

Doğal afetler ve kriz ortamları, acil müdahale gerektiren durumlardır ve afet veya kriz bölgesine en kısa sürede ulaşmak hayati öneme sahiptir. Hava kargonun hızlı ve güvenilir taşıma yetenekleri yardım operasyonlarını desteklemekte ve afetzedelerin ihtiyaçlarını karşılamada kritik bir rol oynamaktadır. Turkish Cargo, çevik yapısı ve hızlı karar alma yeteneği sayesinde afet lojistiğini başarılı bir şekilde yöneterek yardım malzemelerini hızlı ve etkili bir şekilde afet bölgelerine ulaştırmaktadır.

Türk Hava Yolları, ülkemizin en büyük yardım kuruluşlarından biri olan Kızılay'ın resmi ulaşım sponsorudur. Sponsorluk anlaşmamız kapsamında her yıl ortalama 100 ton afet, acil ve çeşitli yardım malzemelerinin taşınmasına destek vermekteyiz. Söz konusu anlaşma 2022 yılında da devam etmiştir.

Afet ve Acil Durum Hazırlık Çalışmaları	2018	2019	2020	2021	2022
Afet ve Acil Durum Eğitim Sayısı	20	24	10	19	48
Afet ve Acil Durum Eğitimi Katılımcı Sayısı	273	400	145	215	1.428
Afet ve Acil Durum Tatbikat Sayısı	17	58	8	97	96



 **TURKISH CARGO**

İş Devamlılığı

Türk Hava Yolları operasyonlarında iş devamlılığı, filo planlamadan teknik bütünlüğe, uçuş emniyeti ve güvenliğinden, çalışan sağlığı ve insan kaynakları yönetimine, yasal uyumdan bilgi güvenliğine tüm iş süreçlerinde risk yönetim modeliyle doğrudan ilintili olarak yönetilmektedir.

İş devamlılığının yönetsel güvenilirliğini sağlamak amacıyla ilgili iş sürecine göre farklılaşan çeşitli ulusal ve uluslararası kabul görmüş sistem standartları takip edilmektedir. Bu kapsamda 2022 itibarıyla Ortaklık operasyonlarında ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 50001 Enerji Yönetimi Sistemi, IEnvA (IATA Environmental Assessment Stage 2), ISO 14064-1 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Standardı gibi sistem standartları takip edilmekte, periyodik iç ve dış denetimler ve sertifikasyon çalışmalarıyla sistem devamlılığı güvence altına alınmaktadır. Ortaklık iş birimlerinin geneli düşünüldüğünde ISO 9001,

ISO 14001 ve ISO 45001 sistem standartlarının sertifikasyon oranı %92'ye ulaşmaktadır.

Ayrıca IATA tarafından verilen IOSA belgesi sahibi olan Türk Hava Yolları, operasyonel olarak, IATA'nın IOSA Programı kapsamında 8 ayı disiplinde oluşturulan standartları uygulamaktadır. Söz konusu sertifika kapsamında Türk Hava Yolları, IATA tarafından yetkilendirilmiş uluslararası denetim organizasyonları tarafından iki yılda bir denetlenmektedir. Güncel denetimler sonunda IOSA standartlarına uyum oranı %99'un üzerindedir.

Türk Hava Yolları gibi geniş bir coğrafyada büyük çaplı fiziki operasyon yürüten bir hava yolu

şirketinde, uçak filosunun emre amadeliliğini koruyarak sürekli uçuşa elverişliliğin sağlanması iş devamlılığı açısından son derece önemlidir. Bu kapsamda Türk Hava Yolları, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü onayı ile Sürekli Uçuşa Elverişlilik ve Bakım Kuruluşu olarak sertifikalandırılmıştır. Böylelikle Türk Hava Yolları, ticari filosundaki uçaklar için Türkiye'de uçuşa elverişlilik gözden geçirme yetkisi alan ilk firma olmuştur. Ortaklık, işletme ruhsatlarında (AOC) yer alan tüm uçakların sürekli uçuşa elverişlilik ve bakım yönetimi faaliyetlerini dikkatle yürütmektedir. Bu kapsamda, filodaki hava araçlarının işletim ömründeki herhangi bir zamanda, yürürlükteki uçuşa elverişlilik gerekliliklerine uygun olması ve emniyetli işletim için elverişli bir durumda kalması sağlanmaktadır.



İnovasyon, Ar-Ge ve Dijital Dönüşüm

Ulaştığı büyüklük itibarıyla Türk Hava Yolları operasyonları her yıl milyonlarca yolcunun ve kargo müşterisinin hayatlarına dokunmaktadır. Bu kompleks operasyonun herhangi bir sürecinde yaşanacak en ufak iyileştirme bile binlerce insanın hayatında fark yaratmak demektir.

Ortaklık iş birimleri için sürekli bir yenilik oluşturarak iş süreçlerini daha da iyileştirmek vazgeçilmez amaçlardan biridir. Müşteri deneyimindeki yenilikçi ürün ve hizmetler, operasyonların daha verimli hale getirilmesi, gelir yaratabilecek yeni ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi gibi teknolojiden beslenen birçok konu, Türk Hava Yolları tarafından yakından takip ediliyor ve erken aşamada uygulanmaya çalışılıyor. Açık inovasyon stratejisi kapsamında çeşitli girişim programları hayata geçirilmekte ve girişimler yakından takip edilmektedir. Özellikle pandemiden sonra bir hayli önem kazanan temassız teknolojiler, mobil ve web uygulamaları ve yapay zekâ alanlarında çeşitli çalışmalar ve projeler geliştirilmektedir.

Türk Hava Yolları bünyesinde inovasyon çalışmaları Kurumsal İnovasyon ve Projeler Başkanlığı'nın sorumluluğunda yürütülmektedir. Diğer taraftan, Bölgesel Uçuşlar Başkanlığı, Pazarlama Başkanlığı, Yer İşletme Başkanlığı ve Kabin Hizmetleri Başkanlığı bünyelerinde yer alan İş Geliştirme Müdürlükleri de inovasyon projeleri geliştirmektedir.

Kurumsal inovasyon sistemi, kurum içi ve açık inovasyon kaynaklarını değerlendirerek çıktıya dönüştürme prensibiyle işleyişini sürdürmekte ve birbirini tamamlayan pek çok süreç ve faaliyetin birleşiminden oluşmaktadır. Sistemin önemli bileşenlerinden Kurumsal İnovasyon Platformu, yeni markası olan Ideaport şemsiyesi altında yenilenerek önemli bir dönüşüm geçirmiştir. Bunun sonucunda, her çalışanın yalnızca bağlı bulunduğu birimin iş alanıyla ilgili fikirler girerek adımsal ilerlemeler kaydettiği kurguya ek olarak, Ortaklığın tüm iş alanlarına fikir sunma ve ekosistem paydaşlarıyla iş birlikleri başlatma imkânı sağlanmakta, bu yolla Ortaklığın bütün süreçleri çalışanların yenilikçi bakış açılarıyla desteklenmektedir. Yenilenen öneri sistemi sayesinde, kurumsal ve açık inovasyonun tüm süreçlerini barındıran ekosistem, bilgi, trendler ve teknolojinin kaynağını erişilebilir kılan entegre bir yapı oluşturulmuştur.

Öneri Sistemi Verileri

	2018	2019	2020	2021	2022
Öneri paylaşan çalışan sayısı (kişi)	6.268	4.316	7.144	507	1.560
Çalışan öneri sayısı (adet)	16.716	21.995	24.259	25.129	3.548
Hayata geçen öneri sayısı (adet)	659	1.100	1.225	1.227	713
Çalışan önerileriyle sağlanan finansal fayda (milyon USD)	55	132	163	185	250

İnovasyon ve Ar-Ge çalışmalarının tespit sürecinin ilk ayağını fikir geliştirme evresi oluşturur. Uygulanabilecek fikirlerin tespitinde Ortaklık genelinde iş birimlerinde görev alan çalışanların giriş yaptığı öneri sistemlerinden faydalanılmakta; başarılı önerilerde bulunan çalışanlar, maddi ödüllerle teşvik edilmektedir. 2022 yılında, 3.548 fikir girişi yapılan Kurumsal İnovasyon Platformu'nda toplam öneri sayısı 27.870'e ulaşmıştır. Bu fikirlerden 648'i raporlama döneminde hayata geçirilerek sistemden elde edilen toplam finansal fayda 250 milyon ABD dolarını aşmıştır.

Raporlama döneminde ayrıca Ortaklık genelinde yılda 2 defa gerçekleştirilen İnovasyon Fikir Sistemi Ödülleri uygulaması, her ay gerçekleştirilecek şekilde yeniden düzenlenmiştir. Bu doğrultuda çalışanların girişimci fikirlerini sisteme yüklemeleri de teşvik edilmiştir. 2022 yılında ayrıca, Türk Hava Yolları çalışanları ve iş ortakları dışında tüm bireylerin de fikirlerini Ortaklığa sunabilecekleri halka açık inovasyon programı Idealist hayata geçirilmiştir.

Ortaklık bünyesinde ve paydaşları arasında inovasyon odaklı bir sinerji yaratılması amacıyla çeşitli uygulama ve programlar yürütülmektedir. Açık inovasyon stratejisi doğrultusunda yeni nesil girişimlerle ortak çalışmalar yürütmek amacıyla kurulan Terminal Girişim Programı kapsamında

havacılık ve teknoloji alanında çok sayıda girişimin yanında üniversiteler, teknokentler, teknoloji transfer ofisleri ve girişim merkezleri ile ortaklıklar kurulmaktadır. Design Thinking ve Lean Start Up gibi yaklaşımlar doğrultusunda yenilikçi projeler yürütülmektedir. Terminal Girişim Hızlandırma Programı kapsamında her dönem 10 girişim seçilerek 12 haftalık bir eğitim süreci uygulanmaktadır. Invest On Board uygulamasıyla, girişimlerin yatırımcı sunum videolarına uçak içi ekranlarda (IFE) yer verilerek yatırımcı bulma süreçlerine destek verilmektedir.

Raporlama döneminde Türkiye ihracatçılar Meclisi'nin koordinasyonuyla Okan Üniversitesi ile gerçekleştirilen iş birliği çerçevesinde uzman akademisyenlerin verdiği mentorluk ile Ortaklığın inovasyon sistemini geliştirmeye devam edilmiştir. Ortaklık genelinde inovasyon faaliyetlerinin etkin yürütülmesi amacıyla da başkanlıklar bünyesinde inovasyon liderliği sistemi oluşturulmuştur. İnovasyon liderleri, iş birimleri içinde oluşan yenilikçi fikirlerin hayata geçirilmesi ve şirket genelinde uygulanacak büyük ölçekli inovasyon çalışmalarının koordine edilmesine destek vermektedir. İnovasyon merkezinin öncülüğünde uygulamaya alınan Başkanlık İnovasyon Kurulları sayesinde yenilikçi fikirlerin daha etkili ve hızlı bir şekilde projelendirilip uygulamaya alınması hedeflenmektedir.

Ar-Ge Faaliyet Verileri	2018	2019	2020	2021	2022
Ar-Ge çalışan sayısı (kişi)	666	752	719	829	442
Ar-Ge harcamaları (USD)	11.800.612	7.691.853	8.857.844	4.254.596	8.611.503
Ar-Ge proje sayısı (adet)	33	49	40	20	92
Geliştirilen yeni ürün ve hizmet sayısı (adet)	53	10	6	6	5

2022 yılında, kolektif sorun çözebilme ve yenilikçi bakış açıları geliştirme hedefiyle gerçekleştirilen Design Hackathon organizasyonunda Türk Hava Yolları bakım onarım süreçlerinde tespit edilmiş iyileştirme alanları genç girişimcilerin çözüm önerilerine açılmıştır. Yarışma programında, Türkiye çapında 18 yaş üstü girişimcilerin gerçekleştirdiği 85 başvuru değerlendirilerek en iyi 10 yarışmacı takımın sunduğu projelerin belirlenerek ödüllendirilmesi hedeflenmektedir. Diğer taraftan genç yeteneklerin seyahatin çeşitli aşamalarında kullanılmak üzere yenilikçi, dijital uygulamalar geliştirdiği Travel Hackathonlar düzenlenmeye devam edilmiştir.

Ortaklık bünyesinde Ar-Ge faaliyetleri, THY Teknik A.Ş. bünyesinde ve THY Teknoloji ve Bilişim A.Ş. içinde kurulan Ar-Ge Merkezinde gerçekleştirilmektedir. 2022 yılında Ortaklık Ar-Ge çalışmalarında 442 personel görev almış, 38 adet Ar-Ge çalışması gerçekleştirilmiştir.

Hastaların uçakla güvenli seyahat edebilmesi amacıyla bulundurulmuş sedyenin özgün olarak tasarlanarak daha düşük maliyetle temin edilmesi ve başka havayolu firmalarına da satılarak gelir elde edilmesi amacıyla raporlama döneminde yeni nesil sedye tasarımı projesi gerçekleştirilmiştir. İnovatif tasarımı sayesinde ilave ekipman gerektirmeden kısa sürede kurulabilen sedye projesi ile mevcut ve yeni nesil uçaklara uyumlu, hafif, ergonomik, estetik ve kompakt bir tasarım gerçekleştirilmiştir.

2022 yılında, uçaklarda kabin ekiplerinin kullandığı su ısıtıcısının, havacılık otoritesi gereksinimleri karşılanarak daha hafif, daha güvenli, kullanıcı dostu ve özgün bir formda yeniden tasarlanması ve üretilmesi projesi gerçekleştirilmiştir. Bu projeye THY Teknik bünyesinde ilk kez ETSO'lu (European Technical Standard Order- Avrupa Teknik Standart Usulleri) onayına sahip bir ürün tasarlanmış ve üretilmiştir.

Dijital Dönüşüm

Türk Hava Yolları, operasyonlar bünyesinde insan eliyle gerçekleştirilen birçok iş sürecinin robotik sistemlere devredilerek mevcut işgücünün daha fazla katma değer üretebilecekleri süreçlere yönlendirilmesine yönelik dijital dönüşüm çalışmaları yürütmektedir. 2022 yılında da bu doğrultuda birçok proje geliştirilmeye devam edilmiştir.

Ortaklık iş süreçleri incelenerek geliştirilmesi amacıyla Robotik Süreç Otomasyon (RPA) çalışmaları yürütülmektedir. Bu kapsamda insan eliyle yapılan işlerin metal yaka olarak adlandırdığımız 6 ayrı robota devredilerek çalışanların daha katma değerli süreçlere yönlendirilmesi amaçlanmaktadır. Bu kapsamda 4 faz sonucunda 15 iş süreci otomatize edilmiştir.

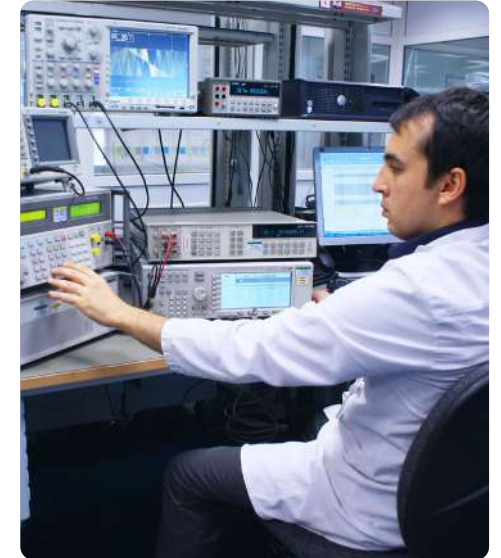
Raporlama döneminde gerçekleştirilen Ar-Ge projesiyle uçak motorunun boroskop muayenesi sırasında motor mili ve kanatlarının teknisyenlerce elle döndürülmesi yerine yeni geliştirilen Motor Döndürme Cihazı ile gerçekleştirilmesi mümkün olmaktadır. Motor Döndürme Cihazı'nın kullanılması ile muayene işleminin daha güvenli, daha hızlı, daha doğru ve işgücü bakımından daha verimli biçimde gerçekleştirilmesi sağlanacaktır.

Uçakların güvenli bir şekilde çalışabileceğini ve uçuş açısından kritik sistemlerin rutin ve aşıri çalışma koşullarında performans gösterecek şekilde değerlendirildiği Elektrik Yük Analizi uygulamalarının elle gerçekleştirilmesi yerine dijital olarak gerçekleştirilmesi amacıyla raporlama döneminde yazılım geliştirme çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Geliştirilen özgün yazılım sayesinde bu çalışmalar tamamen dijital ortamda gerçekleştirilerek her bir uçağın yük analizleri arşivlenebilecek, anlık olarak güncellenecektir.

2022 yılında gerçekleştirilen proje ile bakım esnasında uçak dış yüzeyinde yıldırım ve benzeri harici etkiler sonucu oluşan yapısal hasarın tespitini kolaylaştıracak bir drone platformu geliştirilmiştir. Geliştirilen sistem ile hangar içinde tam otonom uçuş icra edilerek görüntü alınması ve alınan görüntülerin makine öğrenmesi algoritmaları ile

işlenerek kullanıcıya anlamlı bilgi verilmesi mümkün olmaktadır. Bu uygulamayla bakım süresinin kısaltılması, daha doğru ve tutarlı veri takibi yapılması amaçlanmaktadır.

Raporlama döneminde Turkish Cargo tarafından geliştirilen, SmartDock Araç Yönlendirme Sistemi ile müşterilerin webportalı aracılığıyla belirledikleri araç içerikleri sayesinde doğru araç doğru kapıya yönlendirilmektedir. Yıl içinde geliştirilen Shipment Tracking API ile müşteri sistemlerine kargo statü bilgileri dijital olarak aktarılırken Work Order uygulaması ile de personel inisiyatifine gerek kalmadan depo operasyonlarında kullanıcılar yapılması gereken taşıma emirlerine göre herhangi iki nokta arası yönlendirilebilmekte; taşıyıcı ekiplerin el terminaleri üzerinden süreç takip edilebilmektedir.



2022 yılında Ortaklık Ar-Ge çalışmalarında

442

personel görev almış,

38

adet Ar-Ge çalışması gerçekleştirilmiştir.



2022 yılında,

3.548

fikir girişi yapılan Kurumsal İnovasyon Platformu'nda toplam öneri sayısı

27.870'e

ulaşmıştır.



Müşteri Memnuniyeti

Faaliyetlerini yürüttüğü yıllar içinde Türk Hava Yolları'nın oluşturduğu en önemli değerlerden biri de üst düzey müşteri deneyimi ve bağlılığıdır. Bu değerleri yaratılabilmek amacıyla gerçekleştirilen çalışmalarda takip edilen temel ilkeler [Müşteri Memnuniyeti Politikası](#) ve [Kalite Politikası](#) dokümanlarıyla belirlenmektedir.

[Müşteri Memnuniyeti ve Kalite Politikaları](#) doğrultusunda yapılan çalışmalarda [ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı](#) ve [ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı](#) takip edilmektedir. Standart uyumu periyodik olarak gerçekleştirilen denetimler sonucunda sertifikalandırılmaktadır. Ortaklığın tüm operasyonları değerlendirildiğinde 2022 itibarıyla ISO 9001 sertifikasyonu kapsamındaki iş birimi oranı %92'ye ulaşmıştır. Diğer yandan 2015 yılından beri ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi Standardı belgesine sahip olan Ortaklığımız, bu belge ile dünyada birçok rakibinden farklılaşarak üyesi olduğu 26 havayolunu kapsayan Star Alliance İttifakı'nda bu belgeye sahip iki havayolundan biri olma başarısına erişti.

Müşteri Memnuniyetinin geliştirilmesine yönelik çalışmalar, Müşteri İlişkileri El Kitabı, Yer Hizmetleri El Kitabı, Uçuş ve Hizmet Aksaklıkları Prosedürü, SHGM SHY Yolcu Mevzuatı ve Avrupa Birliği EC-241/04 Mevzuatında belirtilen süreçler doğrultusunda hayata geçirilmektedir. Pazarlama Başkanlığı'nın sorumluluğunda gerçekleştirilen bu çalışmalar Kalite Güvence Başkanlığı tarafından gerçekleştirilen iç denetimlere ve periyodik olarak bağımsız dış denetimlere tabi tutulmaktadır.

Değişen Müşteri Beklentilerine Yanıt Verilmesi

Müşterilerin zaman içinde değişkenlik gösteren beklentilerine karşı güncel kalmak, bu beklentilere etkin biçimde yanıt verecek uygulamaları planlamak, müşterilerin hizmet süreçlerinde yaşadıkları aksaklıkları öğrenmek amacıyla çeşitli iletişim kanallarından faydalanılmaktadır. Bu öğrenme sayesinde oluşturulan tedbirlerle müşteri deneyiminin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir. Bu kapsamda 2022 yılında yaşanan aksaklıklara karşı müşterilere ortalama 6,7 günde geri dönüş yapılmıştır. Yıl içinde bagaj aksaklık oranı ise %0,53 düzeyinde gerçekleşmiştir.

Raporlama döneminde ilk temasta çözülmemeyen geribildirimlerin tespiti ve yeniden değerlendirilmesi için uzman bir ekip kurulmuştur. Sosyal medya hesaplarında 9. iletişim dili seçeneği olarak Portekizce eklenmiştir. Proaktif iletişime ve standart düzeyde iletişime imkân sağlayan toplu geri bildirim iletişimi projesi hayata geçirilmiştir. Daha önce mümkün olmayan biletle isim değişikliğine imkân verecek altyapının oluşturulması ile birlikte geçerli sebeplerle biletleri üzerindeki ismi değiştirmek isteyen müşterilere bu imkân sunulmuştur.

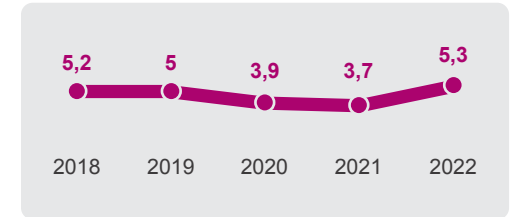
Kargo taşımalarında meydana gelen hasar ve aksaklık durumlarında ulusal ve uluslararası mevzuatlar ışığında telafi ve tazminat süreci işletilmekte, dosyalar titizlikle ele alınarak en hızlı şekilde sonuçlandırılmaktadır. 2022 yılı dosya sonuçlandırma süre ortalaması 41 gün olarak gerçekleşmiştir.

Sektöründe yenilik oluşturarak müşteri deneyimini geliştirmeye yönelik uygulamalar geliştirmek Türk Hava Yolları'nın geçmişten günümüze oluşturduğu rekabet avantajının önemli bir bileşeni olmuştur. Bu kapsamda geliştirilen uygulamalardan biri de Stopover Programıdır. Program kapsamında Business Class konaklamalı yolculara 5 yıldızlı otele 2 gece, Economy Class konaklamalı yolculara

ise 4 yıldızlı otelerde 1 gece konaklama hizmeti verilmektedir. Böylelikle yolcular, ilgili destinasyonda ücretsiz olarak konaklayıp şehrin sunduğu faaliyetlerden faydalanabilmektedir. Raporlama dönemi itibarıyla Türk Hava Yolları, 42 ülkede 108 destinasyonda Stopover Konaklama hizmeti sunmuştur.

2022 yılında Turkish Cargo değişen müşteri beklentilerine daha verimli yanıt verebilmek adına yeni hizmet ve süreç geliştirme çalışması gerçekleştirmiştir. Bu kapsamda öncelikle kısa seyahat süresi gerektiren önemli gönderiler için TK PREMIUM, acil son dakika gönderileri için sektördeki en hızlı çözümü sunan TK URGENT ve konsolosluk yetkilisi gözetiminde operasyonel süreçleri tamamlanan diplomatik kargo gönderileri için "Diplomatic On Board Courier" hizmetleri tanımlanmıştır. Cool dolly hizmeti ise, ilaç ve bozulabilir ürünler gibi sıcaklık ve zaman hassasiyeti bulunan kargoların depo-apron arası transferinde ısı kontrollü dolly kullanılarak ürün bütünlüğünün korunmasını sağlamaktadır. Yıl içinde hayata geçirilen Avi Center uygulaması kapsamında ise canlı hayvan gönderilerinin uygun şartlarda elleçlenebilmesi ve depolanabilmesi için uygun teknik altyapıya sahip ve özelleştirilmiş bir operasyon alanı yapılmıştır.

Bagaj Aksaklık Oranı (%)



SmartIST

Turkish Cargo, dünyada hava kargo trafiğindeki artışı öngörerek pazar ihtiyacını karşılayacak şekilde tasarlanan ve Avrupa'nın en büyük, dünyanın 3. en büyük hava kargo tesisi olan SmartIST'in kurulumunu tamamlamıştır.

İstanbul Havalimanı'nda 205.000 m² alanda inşa edilen SmartIST yıllık 2 milyon ton kargo elleçleme kapasitesine sahiptir. İkinci fazın tamamlanmasıyla birlikte 340.000 m² alana ve 4 milyon ton kargo elleçleme kapasitesine ulaşılması planlanmaktadır. Operasyonel kapasitesinin yanında yüksek teknolojiye sahip bu tesis İş Emri, ULD Utilizasyonu, AR, RPA, ASRS&PCHS gibi sistemleri bünyesinde barındırmasıyla da dünyanın en modern tesisleri arasında yerini almıştır. SmartIST altyapısıyla birlikte Turkish Cargo'nun dünyanın en büyük 3. hava kargo taşıyıcısı olma ve İstanbul'un dünyanın en önemli lojistik merkezi olması hedeflerine ulaşılmasına destek vermektedir.



Müşteri Memnuniyeti Değerlendirmeleri

Türk Hava Yolları, yolcuları daha iyi anlamak, ihtiyaçlarını daha sağlıklı belirleyebilmek ve bu ihtiyaçlara yönelik daha doğru çözümler üretebilmek amacıyla, haftalık, aylık, çeyreklik dönemlerle anketler aracılığı ile müşterilerinden geribildirimlerini ve görüşlerini almaktadır. Uçak İçi Eğlence Sistemi (IFE) üzerinden müşteri memnuniyeti araştırmaları gerçekleştirilmekte ve araştırma sonuçları aylık olarak değerlendirilerek Müşterinin Sesi Raporlarıyla başta Kabin Hizmetleri Başkanlığı ve Yer Hizmetleri Başkanlığı olmak üzere ilgili iş birimleri ve iki ayda bir düzenlenen Müşteri Deneyimi Yürütme Kurulu ile de Üst Yönetim ile paylaşılmaktadır. Hizmet süreçlerinin geliştirilmesine yönelik detaylı raporlar oluşturulabilmesi adına araştırmalarda ikram, koltuk tipi, kabin içi ürünler, sürdürülebilirlik, internet hızı ve daha birçok başlık değerlendirilmektedir.

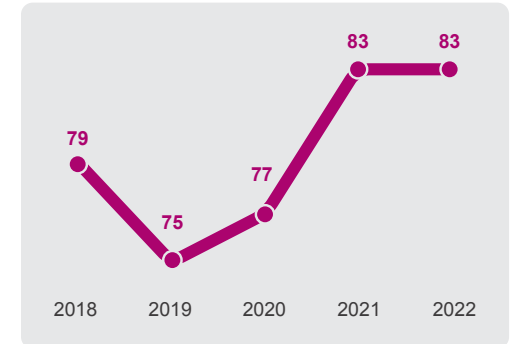
Dönem içinde yapılan araştırma sonuçlarına göre Türk Hava Yolları'nın 2022 yılı müşteri memnuniyeti oranı %83 düzeyinde gerçekleşmiştir. Elde edilen geri bildirimlerle müşteri deneyimini geliştirmeye yönelik proje ve uygulamalar tasarlanmaktadır. Müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik her yıl düzenli olarak Genel Müdür tarafından verilen hedef, araştırmalar ile ölçülerek Ortaklık hedefinin tutturulup tutturulmadığı takip edilmektedir.

Ortaklığımızda yolcularımızdan aldığımız geri bildirimlerin yanı sıra kargo taşıma faaliyetlerinde de ürün & hizmet sunum kalitesini arttırabilmek adına periyodik olarak müşteri memnuniyet anketleri yapılmakta; anket çıktıları iyileştirme ve geliştirme gereken alanlarda girdi olarak kullanılarak; gerekli alanlarda aksiyon alımı uzman birimlerce sağlanmaktadır. Kargo taşımacılığında 2022 yılı için müşteri memnuniyet oranı %82 olarak izlenmiştir.



2022 yılı için müşteri memnuniyet oranı **%83** olarak izlenmiştir.

Müşteri Memnuniyet Oranı (%)



Sorumlu Pazarlama Uygulamaları

Ortaklık, pazarlama faaliyetlerinde iş etiği ve adil rekabet ilkelerini takip ederek sorumlu bir uygulama yürütmeye özen göstermektedir. Raporlama döneminde hayata geçirilen Ortaklığın sürdürülebilirlik çatı markası Tomorrow On-Board; logosu, kimliği ve manifestosu ile Ortaklığın sorumlu bir operatör olma vadini güçlendirmektedir.

Müşterilere yönelik yapılan iletişimde doğru ve açık bilgilendirme yapılmasına, aldatıcı içeriklerin kullanılmamasına, kullanılan söylem ve görsellerde ırk, dil, din, cinsiyet ve yaşam tarzı gibi unsurlarda ayrımcı söylem olarak değerlendirilebilecek unsurların kullanımının engellenmesine ve kullanılan fiziki materyallerin çevresel etkilerinin azaltılmasına dikkat edilmektedir. Her bölgenin kültürel ve sosyo ekonomik farklılıkları ve değerleri göz önünde bulundurularak, bu değerlerin desteklenmesi ve geliştirilmesine yönelik bir sosyal sorumluluk anlayışı gözetilmektedir. Reklam ve tanıtım faaliyetlerinde yayına çıkılan ülkelerdeki prosedürler dikkate alınmakta, ilgili yasal mevzuat ve ICC (International Chamber of Commerce) ilkelerine uygun hareket edilmektedir.

Corporate Club müşterilerimiz ve B2B müşterilerin sürdürülebilir ve sorumlu operasyon kriterleri ve bu doğrultudaki talepleri değerlendirilerek Ortaklık politikalarına uygun olduğu ölçüde uygulama portföyüne dahil edilmektedir.

Türk Hava Yolları, sorumlu pazarlama uygulamaları kapsamında, yerel ekonomilerin gelişmesine katkı sağlayacak çalışmalara katkı verilmesi, toplumsal gelişimin desteklenmesi

ve sosyal fayda oluşturulması amacıyla sorumlu pazarlama çalışmaları kapsamında faaliyetler yürütmektedir. Bu çalışmalar, havacılık hizmetleri sunulmasının yanında bağış, sponsorluk ve çeşitli uygulamalarla da desteklenmektedir. 2022 yılında yaklaşık 30 farklı yerel ve uluslararası sivil toplum kuruluşu ile işbirliği geliştirilerek yurtiçi ve yurtdışında pek çok insani yardım programı (gıda kolileri, su kuyuları, yetimhane yardımları, sağlık taramaları, acil yardımlar vb.) saha organizasyonları için kargo taşımacılığı, indirimli bilet ve ek bagaj hakkı kategorilerinde ulaşım desteği verilmiştir.



2022 yılında Kızılay koordinasyonu ile Ortaklık adına yaklaşık

1.500
aileye ve

4.000
çocuğa gıda kolisi ve alışveriş kartı şeklindeki yardımlar doğrudan ulaştırılmıştır.

Türk Hava Yolları, Türkiye'nin en büyük yardım kuruluşlarından biri olan Kızılay'ın resmi ulaşım sponsoru olarak her 2 yılda bir yaklaşık 500 ton kan ve kan ürünleri, kan tüpleri ve nakil kutuları; 100 ton afet, acil ve çeşitli yardım malzemelerin taşınması için destek sağlamaktadır. Türk Hava Yolları çalışanları da yılda en az 2 kez düzenlenen kan bağışı kampanyasına destek vermekte, buna ek olarak 2022 yılında Kızılay koordinasyonu ile Ortaklık adına yaklaşık 1.500 aileye ve 4.000 çocuğa gıda kolisi ve alışveriş kartı şeklindeki yardımlar doğrudan ulaştırılmıştır.

Ortaklık, Milli Teknoloji Hamlesi'ne bayrak taşıyıcı havayolu olarak gerekli katkıyı sağlayabilmek gayesiyle T3 Vakfı ile Teknofest etkinliği için iş birliği yaparak ulaşım konusunda kapsamlı bir destek sunmaktadır. Birleşmiş Milletler Medeniyetler İttifakı ile Türk Hava Yolları iş birliğinde gerçekleştirilen "Sport for One Humanity" projesi ile spor, barış ve kalkınma alanında faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları desteklenmiştir. Ortaklık yerleşkelerinin tamamında plastik kapaklar, toplanarak düzenli aralıklarla Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği'ne bağışlanmaktadır. Geleceğe Dönüşüm Projesi kapsamında da kullanılmayan kabin ekibi çantaları, çocuk ayakkabılarına dönüştürülerek Türkiye'nin dört bir yanındaki çocuklara ulaştırılmaktadır. 11 Şubat Uluslararası Bilimde Kadın ve Kız Çocukları Günü'nde RASIT organizasyonu ulaşım sponsoru olarak desteklenmiştir.

Küresel tedarik zincirinin önemli bir parçası olarak Turkish Cargo uluslararası ticareti kolaylaştırıcı proje ve çalışmalara destek vermektedir. Bu bağlamda Turkish Cargo, The Global Alliance for

Trade Facilitation tarafından yürütülen Uganda Projesine destek vermiştir. Uganda'nın ihracatını geliştirmesi ve büyütmesi amacıyla başlatılan bu projede Turkish Cargo eğitim ve iyi uygulamalarını paylaşarak Uganda'nın hava kargo sektörünün dijitalleşme ve kapasite gelişmesine katkıda bulunmuştur. Proje kapsamında öncelikle Uganda kamu ve özel sektör çalışanlarından oluşan ekibe Kargo İşlemleri Eğitimi verilmiştir. Türk Hava Yolları Havacılık Akademisi'nde gerçekleştirilen eğitimde bozulabilir kargo taşımacılığı konusunda uzmanlık ve tecrübeler aktarılmıştır. Bunun yanında Ugandalı yetkililer, Avrupa'nın en büyük, dünyanın 3. en büyük hava kargo tesisi olan SMARTIST'de gerçekleştirilen saha gezisi ile de operasyonel süreci baştan sona gözlemleme fırsatı bulmuştur.

Turkish Cargo ayrıca Türk ihracatçıları teşvik etmek amacıyla Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM) ile bir iş birliğine daha imza atarak TİM üyelerine yönelik Türkiye çıkışlı ve belirli destinasyonlara yönelik kargo operasyonlarını kapsayan özel indirimli taşımacılık programı gerçekleştirilmiştir. Destination of The Week programıyla da Ortaklık tarafından belirlenen hatlarda acenteler aracılığıyla, ihracatçılara indirimli kargo taşımacılığı hizmetleri sunulmaktadır. Bu uygulamalarla ihracatın farklı destinasyonlara yaygınlaştırılması desteklenmektedir.

Diğer taraftan Turkish Cargo, toplumsal gelişim odaklı projelerinin ücretsiz taşıma taleplerini değerlendirerek sponsor olmaya devam etmektedir. İnsani yardımlar, çevre ve hayırseverlik inisiyatiflerinin de dahil olduğu bu çalışmalar raporlama döneminde de devam etmiştir.

Erişilebilirlik: Farklılıklar Değer Katar

Türk Hava Yolları, dezavantajlı ya da özel hizmet ihtiyacı bulunan bireylerin havacılık hizmetlerine erişimini kolaylaştırmak amacıyla “Farklılıklar Değer Katar” programını başlatmıştır.

Program kapsamında kurum içi ve kurum dışındaki süreçlerin iyileştirilmesine yönelik çalışmaların yanı sıra çeşitli sosyal sorumluluk faaliyetleri de yürütmektedir. Program kapsamında hayata geçirilen uygulamalar, özel yolcu gruplarını temsil eden STK ve kuruluşlarla gerçekleştirilen istişare çalışmalarından edinilen geri bildirimler sonucunda planlanmaktadır.



Özel Durumlu Yolculara Özelleştirilmiş Hizmet

Özel durumları bulunan yolculara sunulan ayrıcalıklı hizmetler, uçuş öncesinden başlamaktadır. Örneğin engelli yolcular, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından verilen “refakatçi hakkı” olduğunu gösterir belgeyi gösterdikleri takdirde, beraber seyahat edecekleri refakatçilerine indirimli bilet alabiliyorlar. Ayrıca engelli yolcuların seyahat süreçlerini kolaylaştırmak amacıyla bagajlarına “Priority” etiketi takılarak varış noktasında bagajlarını öncelikli teslim alması sağlanmaktadır.

2022 yılında İstanbul Havalimanı’nda gerçekleştirilen iyileştirmeler kapsamında Check-in bölgesinde engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların bekleme ve check-in öncesi hazırlanma ihtiyaçları için iki adet özel hizmet noktası tasarlanmış, gidiş katında bulunan PRM bekleme alanlarında da engelli ve hareket kısıtlı bulunan yolcuların ihtiyaçlarına uygun revizyonlar yapılmıştır. Bagaj alım bölgesinde de benzer bir düzenleme yapılarak her karosel etrafında engelli ve hamile yolculara özel alanlar oluşturulmuştur.

Raporlama döneminde İstanbul Havalimanı’nda sedyeli yolcuların seyahat öncesi süreçte havalimanında bekledikleri alan için özel bir kuruluştan hizmet alınmaya başlanmıştır. Böylelikle sedyeli yolcular, doktor kontrolünde ferah ve steril bir alanda uçuşlarını bekliyorlar.

Özel hizmet ihtiyacı bulunan yolcular, uçuştan önce bilet satış ofisleri, telefonla ya da internet sitesi aracılığıyla irtibata geçerek kalkış ve inişlerde uçak ve terminal binası arası transferlerinde refakat, ulaşım ve tekerlekli sandalye hizmeti talep edebiliyorlar. İştme

engelli yolcularla, daha iyi iletişim kurabilmek için kabin ekiplerine işaret dili eğitimleri verilmektedir. 2022 yılında da devam edilen eğitimler sonucunda işaret dili bilen kabin görevlisi sayısı 592’ye, TGS personeli sayısı 63’e ulaşmıştır.

İştme engelli yolcuların, uçak içi emniyet filmlerini, yardıma ihtiyaç duymadan anlayabilmeleri için filmlerin işaret diline tercümesi animasyonlarla yayınlanmaktadır.

Yolcularımızın Uçuş Korkularını Yenmelerine Yardım Ediyoruz

Türk Hava Yolları Havacılık Akademisi, Türkiye’de ilk defa uçuş fobisi olan yolcuların bu sorunu aşmalarına yardımcı olmak için özel bir program geliştirmiştir. Program kapsamında öncelikle katılımcılara pilotlar ve teknik eğitimler 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, katılımcılar ekiple birlikte bir varış noktasına gitmek üzere havalanmaktadır.

2007 yılından bugüne devam eden “Uçuş Korkusunu Yenme Programına” 2022 yılında 61 kişi, toplamda ise 1.000 kişi katılarak uçuş korkusunu yendi.

Ayçiçeği Yaka Kartı Projesi



Okuma güçlüğü, görme güçlüğü gibi dışarıdan bakıldığında anlaşılmayan ancak bireylerin günlük süreçlerinde yaşamlarını zorlaştıran farklılıklar, bireylerin seyahat deneyimlerinde de zorluklar yaşamalarına ve daha zorlu bir havalimanı ve uçuş süreci yaşamalarına sebep olabiliyor.

Yolcuların seyahatleri esnasında yaşayabilecekleri bu zorlukları en az indirebilmek için hayata geçirilen Ayçiçeği yaka kartı uygulaması sayesinde, özel tasarımı yaka kartını gören yer hizmetleri personeli ve kabin memurları, yolcunun daha fazla yardıma, desteğe veya bazı süreçlerde daha fazla zamana ihtiyaç duyabileceğini doğrudan anlayabiliyor. Talep eden yolcular İstanbul Havalimanı’nda bulunan Özel Hizmet Kontuarlarından herhangi bir sağlık raporu göstermeden ücretsiz olarak yaka kartlarını alabiliyor ve seyahatleri boyunca kullanabiliyorlar. Ayrıca yolcular, sonraki seyahatlerinde ve Ayçiçeği yaka kartının geçerli olduğu noktalarda da aynı kartı kullanmaya devam edebiliyor.





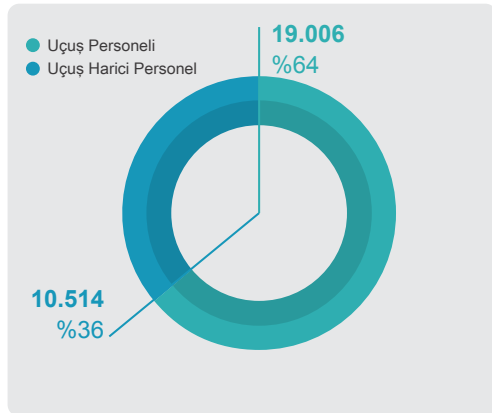
Adil İşveren

Kadın-Erkek Çalışan Dengesi 80

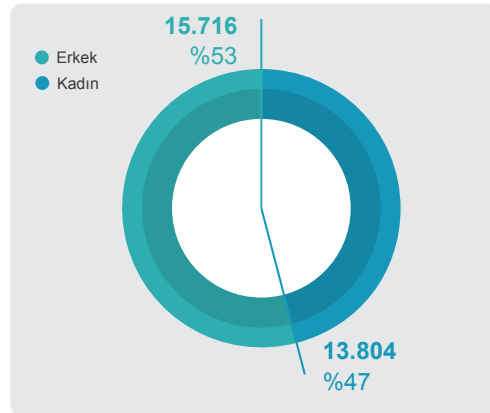
Yetenek Yönetimi 83

Türk Hava Yolları'nın 90 yıllık yolculuğunda olduğu gibi gelecekteki başarı yolculuğunda da en önemli gücü genç, dinamik ve nitelikli çalışma kadrosu olacaktır. Bu nedenle Ortaklık, gelişimin ve ekip ruhunun desteklenmesi, çeşitliliğin ve eşitliğin gözetildiği bir çalışma ortamı sunmaktadır.

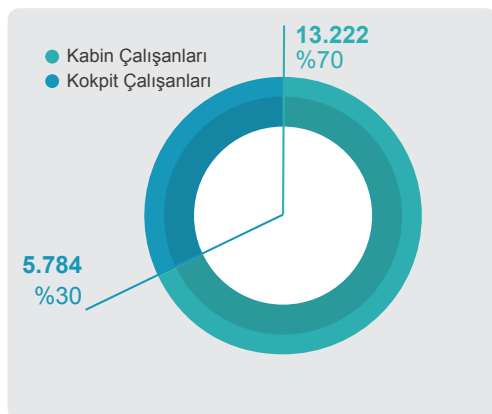
Kategoriye Göre Çalışanlar (%)



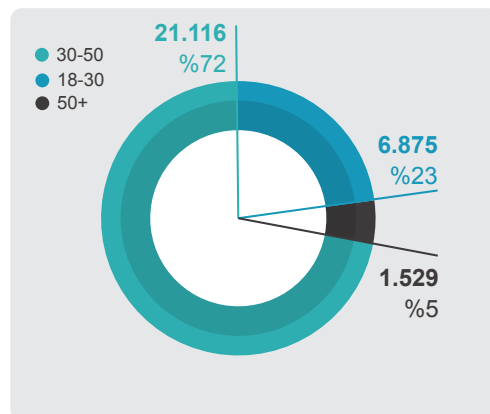
Cinsiyete Göre Çalışanlar (%)



Uçuş Personelinin Kategoriye Göre Dağılımı (%)



Yaş Grubuna Göre Çalışanlar (%)



2022 yılı itibarıyla
Türk Hava Yolları'nda toplam

29.520

çalışan görev yapmaktadır.

Çalışanların

5.784'ü

kokpit çalışanı,

13.222'si

kabin çalışanı ve

10.514'ü

uçuş dışı personeldir.



Kadın- Erkek Çalışan Dengesi

1933 yılında butik bir hava yolu şirketi olarak kurulan Türk Hava Yolları, yıllar içinde ciddi bir büyüme kaydederek, bugün dünyanın en fazla ülkesine uçuş gerçekleştiren hava yolu konumuna gelmiştir. Operasyonlardaki bu gelişime paralel olarak, geniş bir yelpazede, farklı ülkelerden ve kültürlerden gelen bir çalışan kaynağı oluşmuştur.



Türk Hava Yolları'nın başarısında farklılıkları bir bütünde buluşturup ortak hedefe yönelme kabiliyeti önemli bir rol oynamaktadır. Bu doğrultuda kurum kültürü içinde çeşitlilik ve kapsayıcılığa temel bir değer olarak vurgu yapılmaktadır.

Türk Hava Yolları [İş Etiği ve Davranış Kuralları El Kitabı](#)'nda yer alan temel ilkeler, Ortaklığın, fırsat eşitliğine öncelik tanıyan, çeşitlilik ve farklı kültürlerle önem veren bir işveren olduğunu ortaya koymaktadır.

Kadın İstihdamına Destek

Türk Hava Yolları, toplumsal cinsiyet eşitliğine verdiği önem doğrultusunda, kadınların çalışma hayatına katılımını, iş yaşamlarını kolaylaştırmayı ve kariyer olanaklarını geliştirmeyi amaçlayan uygulamalar yürütmektedir. Bu çalışmalar iş stratejisinin bir parçası olarak değerlendirilmekte, yöneticilerin bu yöndeki performansı teşvik edilmekte, elde edilen sonuçlar periyodik olarak üst yönetime raporlanmakta ve değerlendirmeleri alınmaktadır.

2022 yılı itibarıyla Türk Hava Yolları'nın doğrudan çalışanları içinde kadın istihdam oranı %47'ye ulaşmıştır. 2021 yılında Türk Hava Yolları, Uluslararası Hava Taşımacılığı

Birliği (IATA) tarafından yürütülen "25by2025- Advancing Gender Balance by 2025" girişimine katılarak pilot ve üst düzey yönetsel rollerde 2025 yılına kadar mevcut kadın çalışan sayısının %25 artırılmasına yönelik taahhütte bulunmuştur. Bu kapsamda 2022 itibarıyla uçuşu personel içinde kadın çalışan oranı %48'e ulaşmışken kabin görevlileri arasında bu oran %66'dır. Dönem içinde %53 oranında artış sağlanarak %5,81 seviyesine yükselen pilot pozisyonundaki kadın oranı dünya ortalamasının üstündedir.

Türk Hava Yolları, havacılık yönetiminde karar alma süreçlerinde görev alan kadın oranını artırmak için de çalışmalar başlatmıştır. Yıl içinde Yönetim Kurulunda kadın üye oranı %11 iken, yönetici pozisyonlarda kadın çalışan oranı %26'ya yükselmiştir. Orta düzey yönetim kademelerinde kadın çalışan oranı %32'ye, üst yönetim pozisyonlarında ise %12'ye yükselmiştir.

İşe alım ve değerlendirme süreçlerinde bir engel olmamasına, hatta teşvik edici uygulamalar olmasına rağmen teknik rollerde kadın temsiline yeterli düzeyde olmadığı görülmektedir. Son yıllarda mühendis rollerine yönelik yapılan uygulamalarla teknik ekip içinde kadın mühendis oranının artırılması amaçlanmıştır. 2022 yılında bu kapsamda kadın mühendis sayısı %30 artarak 221'e ulaşmıştır. Böylelikle kadın mühendis oranı %47 olarak gerçekleşmiştir. Bilgi teknolojileri pozisyonlarında ise kadın çalışan oranı %38 düzeyine ulaşmıştır.

Kadın çalışanların, çalışan demografisi içindeki ağırlığının güçlenmesi amacıyla işe alım süreçlerinde kadın adayların artırılmasına yönelik çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Bu sayede 2022 yılında iş başvurusu yapan adayların %58'ini, kısa listeye alınan adayların %58'ini, işe alım görüşmesi yapılan adayların ise %64'ünü kadın adaylar oluşturmuştur.

2022 yılında bu kapsamda kadın mühendis sayısı

%30

artarak

221'e ulaşmıştır.



Yıl içinde, gelir getiren rollerde kadın yönetici sayısının artırılmasını sağlayacak çeşitli uygulamalar gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda, Yurt Dışı Satış Şefi rollerine kadın yöneticilerin getirilmesine yönelik açık pozisyon duyuruları oluşturulmuştur. Yapılan değerlendirmelerde 14 kadın aday satış şefi rollerine atanmıştır.

2022 yılında terfi eden çalışanların yurt içi operasyonlarda %23'ünü, yurtdışı operasyonlarda %20'sini kadın çalışanlar oluşturmuştur. İlk kez yönetici pozisyonuna terfi eden çalışanların ise yurt içi operasyonlarda %37'sini, yurt dışı operasyonlarda %83'ünü kadın yöneticiler oluşturmuştur. Bu kapsamda 252 şef ve üzeri düzeyde yönetici pozisyonu kadın çalışanlarımız tarafından doldurulmuştur.

Havacılık meslekleri dinamik ve devamlılık gerektiren bir çalışma ortamında yürütülmektedir. Mesleki hayattan bir süre uzaklaşmak çalışma hayatına geri dönüşte zorluklar yaşanmasına sebep olabilir. Bu nedenle çalışan devamlılığına son derece büyük bir önem verilir. Hamilelik ve doğum süreci de çeşitli geri dönüş zorluklarından ötürü kadın çalışanların iş yaşamından uzaklaşmasına neden olabilmektedir. Türk Hava Yolları, yetmiş kadın personel kayıplarının önlenmesi amacıyla kadın çalışanlara pek çok olanak sağlamaktadır. Bu kapsamda çocuk bekleyen çalışanlarımızın fiziki ve ruhsal sağlığının desteklenmesi için hekim ve psikolog desteği sunulmaktadır. Türk Hava Yolları, kadın çalışanların yasal olarak 16 hafta olan ücretli doğum izni süresini 20 hafta olarak uygulamakta, bu süreye ek olarak her bir çocuk için 6 aylık ücretsiz izin hakkı sunmaktadır. Ayrıca kadın çalışanlar, çocukları ilköğretim çağına gelene kadar yarı zamanlı olarak çalışabilmekte, kreş ve farklı bakım hizmetleri için destek ödemelerinden faydalanabilmektedir.

Bu olanakların yanı sıra çalışanlarımızın sorumluluklarında bulunan aile büyüklerinin bakımı için de yaşlı bakım hizmet desteği sunulmaktadır. 2022 yılında, 3.000 çalışan kreş ve yaşlı bakım yardımından faydalanmıştır. Yıl içinde 6 çalışan doğum sonrası yarı zamanlı çalışma hakkından, 121 çalışan ise kısmi çalışma hakkından faydalanmıştır.

Türk Hava Yolları'nda uçucu kadın personele doğum öncesi ve sonrasında çeşitli esneklikler tanınmaktadır. Örneğin, kadın uçuş personeli hamileliği boyunca idari izinli sayılabilir veya ofis görevinde yer almayı tercih edebilir. Raporlama döneminde 184 kadın çalışanımız hamilelik idari izni kullanmıştır.

Hamile kabin görevlilerine Dünya Sağlık Örgütü'nce seyahat edilmesi tavsiye edilmeyen ülkelere sefer planlanmaz. Bebeğini emziren kabin üyelerinin geceleri çocuklarından ayrı kalmamaları adına iki yıl boyunca yatılı görev planlanmamaktadır.

Faaliyet tesislerinde, kadın çalışanların kullanımına sunulan süt odalarının artırılmasına ve çocuk bakım ihtiyaçlarına yönelik iyileştirmelere yıl içinde devam edilmiştir. Bu kapsamda süt odasına sahip tesis oranı %5 oranında artırılarak %55'e çıkarılmıştır. Uçuş çalışanlarının faydalanabilmesi için İstanbul Havalimanı'nda 7/24 faaliyet gösterecek kreş projesine devam edilmiştir.

2022 yılında Türk Hava Yolları bünyesinde 119 kadın çalışan doğum iznine ayrılmıştır. Geçmiş dönemde izne ayrılanlar dahil olmak üzere, 198 kadın çalışan ise doğum izninden dönmüştür. Doğum izninden dönen çalışanların %99,7'si son 12 ayda işten ayrılmamıştır.

2022 yılında,

3.000

çalışan kreş ve yaşlı bakım yardımından faydalanmıştır.



Yıl içinde

6

çalışan doğum sonrası yarı zamanlı çalışma hakkından,

121

çalışan ise kısmi çalışma hakkından faydalanmıştır.



Engelli İstihdamına Destek

Türk Hava Yolları, engelli bireylerin istihdamını desteklemek amacıyla uygun çalışma şartları ve çeşitli esneklikler sunmaktadır. 2022 yılında Ortaklık bünyesinde 56'sı kadın olmak üzere 206 engelli çalışan bulunmakta olup 26'sı şef ve üzeri yönetici pozisyonlarında yer almaktadır.

Engelli çalışanların istihdamını kolaylaştırmak, çalışma şartlarını iyileştirmek adına raporlama döneminde de çeşitli çalışmalar yürütülmüştür. Bu kapsamda engelli çalışanların deneyimlerini ve önerilerini dinlemek üzere bir çalıştay gerçekleştirilmiştir. Çalıştayda öğrenilen talep ve geri bildirimler doğrultusunda iyileştirici aksiyonlar alınması amacıyla ilgili birimlere bilgilendirme yapılmıştır. Bu kapsamda faaliyet alanlarında erişilebilirlik düzeyinin geliştirilmesi amacıyla saha denetimleri başlatılmış olup iyileştirmelerin 2023 yılında tamamlanması hedeflenmektedir.

Engelli çalışanlarımızın gönüllü olarak oluşturdukları Farklılıklar Değer Katar komitesi belirli aralıklarla bir araya gelerek çalışanlardan edinilen geri bildirimleri değerlendirmekte ve ilgili birimlere iyileştirici aksiyon önerileri sunmaktadır.

İnsan Hakları ve Çalışan Hakları

Türk Hava Yolları, başta çalışanları, müşterileri ve iş ortakları olmak üzere tüm paydaşlarının haysiyet ve esenliğini ön planda tutmaktadır. Ortaklığın insan ve çalışan hakları yaklaşım ve ilkeleri [İnsan Hakları ve Çalışan Hakları Politikası](#)'nda belirtilmektedir. Politika kapsamında Türk Hava Yolları, İnsan Hakları Evrensel Beyanamesi, Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) Çalışma Yaşamında Temel İlkeler ve Haklar Bildirgesi, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi, Birleşmiş Milletler İş Hayatı ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri, Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS), En Kötü Biçimlerdeki Çocuk İşçiliği Sözleşmesi (ILO/No.182)' nde belirtilen uluslararası ilkeler, standartlar ve ulusal mevzuat ile uyumlu faaliyet göstermeyi taahhüt eder.

Ortaklık operasyonları genelinde çocuk iş gücü kullanımına kesinlikle izin verilmez, hiç kimse rızası olmadan, kanuni hakları engellenerek zorla

çalıştırılmaz, çalışmaya zorlanamaz. Bu ilke Türk Hava Yolları tedarikçi ve iş ortakları için de geçerlidir.

Türk Hava Yolları, çalışanlarının örgütlenme ve toplu sözleşme haklarına saygı gösterir. Bu doğrultuda, çalışanların %85'i Hava-İş Sendikası üyesidir. Toplu İş Sözleşmesi, genel istihdam prosedür ve kurallarının yanında çalışanlara sunulan sosyal hakları, ücretlendirme kurallarını ve temel iş güvenliği kurallarını içermektedir.

İş ve Özel Yaşam Dengesi

Havacılık faaliyetlerinde çalışanların esenliği, ruhsal ve fiziksel sağlığı özel bir önem taşımaktadır. Bu bütünlüğün korunması için iş ve özel yaşam arasında iyi bir denge kurulması gerekmektedir. Bu kapsamda Türk Hava Yolları, çalışanlarının iş ve özel yaşamları arasında denge oluşturabilmesine destek olmak amacıyla esnek çalışma saatleri, genişletilmiş yasal izin süreleri, yarı zamanlı çalışma olanakları, eş nedeniyle ücretsiz izin imkânı, babalık izni, refakatçi izni sunmaktadır. Ayrıca Türk Hava Yolları'nda işe başlayan her çalışan yıllık 14 gün yerine 20 gün izin hakkı ile işe başlamakta ve kendilerine 7 günlük mazeret izni hakkı tanımlanmaktadır.

Adil Ücretlendirme

Türk Hava Yolları'nın çalışan ücretleri belirleme süreçleri Toplu Sözleşme ile belirlenen şartlar doğrultusunda eşit işe eşit ücret ilkesine bağlı olarak gerçekleştirilir. Çalışanlar arası ücret farklılıkları yalnızca kıdeme ve kademeyle bağlı olup cinsiyete dayalı farklılıklar oluşmaz. Bu bağlamda aynı görevi ifa eden kadın ve erkek çalışanların temel ücretleri eşittir. Ücret artışı uygulamaları doğum iznindeki kadın çalışanlara da eşit şekilde uygulanır. Diğer taraftan ücretlendirme tespitinde sektörel rekabet koşulları dikkate alınarak başarılı ve yetenekli çalışanların Ortaklık organizasyonunda kalmalarını cezbedecek uygulamalar hedeflenir.

Türk Hava Yolları [Ücretlendirme Politikası](#) SPK hükümleri uyarınca Yönetim Kurulu üyelerinin ve üst düzey yöneticilerin ücretlendirme esaslarını tanımlamak üzere hazırlanmıştır.



Yetenek Yönetimi

Havacılık sektöründe insan unsuru hizmet kalitesini etkileyen önemli faktörler arasında yer alır. Bu nedenle Türk Hava Yolları yetenek yönetimini bir bütün olarak ele alır ve sektörünün en nitelikli profesyonelleri için tercih edilen bir iş yeri olmayı amaçlar. Bu doğrultuda, çalışanların motivasyon ve yaratıcılıklarını diri tutmaya, bireysel ve mesleki gelişimi desteklemeye yönelik uygulamaları hayata geçirir. Ortaklık, ortaya koyduğu çalışma hayatı uygulamalarıyla güçlü bir çalışan deneyimi oluşturmayı, çalışan bağlılığını artırmayı, böylelikle nitelikli işgücünün devamlılığını korumayı hedeflemektedir.

Kariyer Gelişimi

Türk Hava Yolları, çalışanlarının kariyer yolculuklarını planlamak, bu planlama doğrultusunda mesleki ve kişisel beceri ve yetkinliklerini geliştirmek amacıyla çalışan kategorilerine göre farklı tasarlanan bir İK Gelişim Yolculuğu Programını takip etmektedir. Program dahilinde çalışanlar öncelikle uzman ve akademisyenlerle iş birliğiyle Ortaklığa özgü oluşturulmuş bir içeriğe sahip sistem aracılığıyla pozisyon bazlı bir ölçme ve değerlendirme uygulamasına tabi tutulur. Bu değerlendirilmelerden alınan geri bildirimler ışığında yetkinlik belirleme ve gelişim programı oluşturma sürecine geçilir. Bunun ardından da gerekli görülen eğitimlerin planlanması yapılır.

Yetenekli gençlerin havacılık sektöründe istihdamını kolaylaştırmak amacıyla 2021 yılında başlatılan Take-Off Projesine raporlama döneminde de devam edilmiştir. Take-Off Junior projesiyle yeni mezunların, Take-Off 101 projesiyle ise üniversitelerin 3. ve 4. sınıf öğrencilerinin sektöre kazandırılması hedeflenmektedir. Üniversite kariyer günleri ve çeşitli etkinlikler aracılığıyla da çalışan adaylarına ulaşılmaktadır.

Raporlama döneminde, ihtiyaç halinde yurtdışı istasyonlarda görevlendirilmek üzere Yurt Dışı İstasyon Şefi gelişim süreci başlatılmıştır. Proje kapsamında, iç ilanlara başvuru yapan adaylar Değerlendirme Merkezi uygulamasına tabi tutulmuş ve başarılı adaylar eğitim programlarına katılmıştır.

Türk Hava Yolları Havacılık Akademisi

Türk Hava Yolları Havacılık Akademisi, başta Ortaklık çalışanları olmak üzere, farklı hava yolu ve kargo firmalarına, seyahat acentelerine, üniversitelere, havalimanı işletmelerine, sivil havacılık sektöründeki diğer firma ve kişilere eğitim ve danışmanlık hizmeti sağlamaktadır. 2011 yılından bu yana IATA'nın Bölgesel Eğitim Ortağı ve Yetkili Eğitim Okulu olarak faaliyet gösteren Türk Hava Yolları Havacılık Akademisi, çok sayıda ulusal ve uluslararası akreditasyon ve onaya sahiptir. Akademi, uzman kadrosuyla Kurumsal Çözümler, Organizasyonel Gelişim ve Dil Becerileri olmak üzere üç kategori altındaki geniş bir yelpazede kursiyerlerine sınıf içi ve online eğitimler vermektedir.

Ortaklık çalışanlarının gelişim ihtiyaçları gözetilerek planlanan genel katalog eğitimlerinin yanı sıra, Akademi kapsamında ihtiyaca özgü farklı eğitim programları da sunulmaktadır. Eğitim faaliyetleri, sınıf eğitimleri, sanal eğitimler, dijital eğitimler, uzaktan eğitimler, Youtube yayınları gibi çeşitli kanallar üzerinden gerçekleştirilmektedir.

Ortaklık çalışanlarının yapmış oldukları görevler gereği, ulusal ve uluslararası mevzuatlar doğrultusunda almaları gereken mesleki ve kişisel gelişim eğitimleri gerçekleştirilmektedir. Bunların dışında Ortaklık çalışanlarının ihtiyaçları doğrultusunda oluşturulan, Business English, Finans

Mikro MBA, Proje Yönetimi, Yalın Düşünce ve Yalın Yönetim, Yurt Dışı Yöneticileri Gelişimi gibi sertifika programları düzenlenmiştir. Alanında uzman akademisyenler ve iş dünyasındaki profesyonellerin konuşmacı olarak katıldığı Canlı Yayın Seminerleri gerçekleştirilmiştir. Ortaklık, çalışanların mesleki alanda uzmanlaşmalarını desteklemek ve eğitime erişimlerini kolaylaştırmak amacıyla 2022-2023 eğitim-öğretim yılı içerisinde, çeşitli üniversitelerle iş birliği gerçekleştirilerek çalışanların Yüksek Lisans Programlarına katılımını teşvik etmiştir. Yıl içinde İbn Haldun Üniversitesi'yle yürütülen yüksek lisans programı ile çok çeşitli sayıda sertifika programı oluşturulmuştur. Diğer taraftan uçucu personelin İngilizce seviyelerini teyit etmek amacıyla birçok üniversiteden sınav değerlendirme hizmeti alınmıştır.

Yıl içinde eğitim çalışmalarına

437 Bin ABD doları kaynak ayrılmıştır.



Ulusal ve Uluslararası Onaylar ve Ortaklıklar

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Yetkili Eğitim Kuruluşu

- ▶ Yolcu Hizmetleri
- ▶ Yük Kontrolü ve Haberleşme
- ▶ Ramp
- ▶ Kargo ve Posta
 - ▶ Gözetim ve Yönetim
 - ▶ Emniyet Yönetim Sistemi
 - ▶ Havacılık Güvenliği
 - ▶ Tehlikeli Maddeler

Dil Yeterliliği Hizmet Sağlayıcı ve Yetkili Sınav Merkezi

Milli Eğitim Bakanlığı Yetkili Havacılık Eğitim Kursu

IATA Bölgesel Eğitim Ortaklığı (IATA Regional Training Partner Certificate)

IATA Hava Yoluyla Tehlikeli Maddeler Taşımacılığı Eğitimi Akreditasyonu (IATA Certificate of Accreditation)

IATA Yetkinlik Esaslı Eğitim ve Değerlendirme Sağlayıcı Akreditasyonu (IATA CBTA Provider Certificate of Accreditation)



Çalışan Deneyiminin Geliştirilmesi

Çalışanların iş yaşamları boyunca desteklenerek, Türk Hava Yolları'ndaki deneyimlerinin geliştirilmesi amacıyla işe başlangıç tarihinden emekliliğe kadar geçen süreç boyunca birçok uygulama gerçekleştirilmektedir. Çalışan Deneyimi Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilen bu faaliyetler on-boarding ve tutundurma mülakatlarından elde edilen geri bildirimler doğrultusunda tasarlanır.

Çalışan memnuniyeti düzeyi periyodik aralıklarla gerçekleştirilen anketlerle takip edilmektedir. 2022 yılında gerçekleştirilen çalışma sonucunda çalışan memnuniyeti oranı, %79 düzeyinde ölçülmüştür.

Türk Hava Yolları çalışanlarına, geniş kapsamlı servis ağı, yemek hizmeti, özel sağlık sigortası, çalışan aileleri için özel sağlık sigortası indirimleri, doğum, emzirme, vefat ve evlilik izni ve ödenekleri, süresi uzatılmış doğum izinleri, kreş yardımları, indirimli seyahat olanakları, anlaşmalı kurumlar gibi birçok yan hak sunulmaktadır. Diğer taraftan ulaşım, beslenme, ofis

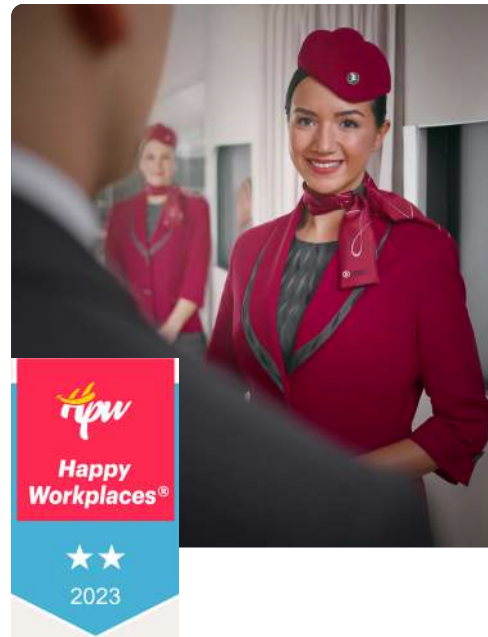
2022 yılında Türkiye'nin En Mutlu İşyerleri Araştırması (Happy Place to Work) kapsamında, lider çalışan deneyimi uygulamalarımız ve insan odaklı yaklaşımımız sayesinde, Olağanüstü Çalışan Deneyimi Sertifikası ve Ödülünü almaya hak kazanarak

“Türkiye'nin En Mutlu İşyerleri” arasında yer aldık.

ergonomisi uygulamaları çalışan odaklı bir yaklaşımla tasarlanmaktadır. Takdir ve Teşekkür Platformu, çalışanların birbirleriyle etkileşim halinde ve birbirlerine destek olmalarını sağlanmaktadır.

Çalışanların yöneticileriyle iş önceliklerini ve gelişim planlarını paylaşabildikleri şirket içi mobil uygulamayla kurum içinde iş birliğinin artırılması ve yeteneklerin görünür kılınması hedeflenmektedir.

Ayrıca, çalışanlar bu mobil uygulama aracılığıyla marka anlaşmalarından, sürpriz hediyelerden, kulüplere yönelik faaliyetlerden ve kurum içi bilgilendirmelerden haberdar olabilmektedirler.



Çalışan Devamlılığı

Türk Hava Yolları, periyodik olarak gerçekleştirilen ihtiyaç ve beklenti analizleriyle çalışanların bağlılığını yüksek tutarak iş gücü devir oranını düşürmeyi hedeflemektedir. Böylelikle yetişmiş insan kaynağının şirket içinde tutulması amaçlanmaktadır. Çalışanların Ortaklıkla olan ilişkilerinin daha etkin ve verimli kullanılması için İnsan Kaynakları Prosedürü, Çalışan Deneyimi Prosedürü ve Çalışan Deneyimi Haritası gibi prosedür ve politikalar takip edilmektedir.

Raporlama döneminde Türk Hava Yolları iş gücüne 2.910 yeni çalışma arkadaşı katılmış, 922 çalışan ise işten ayrılmıştır. İşe yeni başlayan çalışanların 1.832'si uçuş personeli, 1.078'i uçuş personeli dışında rollerde istihdam edilmiştir. 2022 yılında çalışan devir oranı, yurt içi operasyonlarda görevli kadın ve erkek çalışanlarda ayrı ayrı %1,5 düzeyinde olmak üzere toplamda %3 olarak gerçekleşti. Yurt dışı operasyonlarda ise çalışan devir oranı kadın çalışanlarda %3, erkek kadın çalışanlarda %4 toplamda %7 olarak gerçekleşmiştir. Böylelikle 2022 yılında yurtiçi ve yurtdışı dahil Ortaklık genelinde çalışan devir oranı %3,2 olarak gerçekleşmiştir.

Raporlama döneminde Sendika ile anlaşma sağlanarak mevcut görev tanımları değiştirilerek yeni bir unvan skalası oluşturulmuştur. Yeni unvan skalasına bağlı şekilde ücret düzeyleri tasarlanarak çalışan motivasyonunun iyileştirilmesi hedeflenmiştir. Buna paralel olarak yurt dışı operasyonlarda görevli mahalli çalışanlar için de benzer uygulama gerçekleştirilmiştir.

Ortaklık genelinde çalışan devir oranı

%3,2
olarak gerçekleşmiştir.



Çalışan Gönüllülüğü

Türk Hava Yolları çalışanları ilgi ve duyarlılık alanlarına dair gönüllü faaliyetler yürütmek amacıyla çeşitli bağımsız topluluk ve derneklerde buluşmaktadır. Ortaklık çalışanların bu gönüllü faaliyetlerini desteklemektedir. Bu gönüllü gruplardan biri Aile Destek Timi'dir.

Aile Destek Timi, çeşitli kriz durumlarında, çalışanların aile, akraba ve yakınlarının ihtiyaç duyacağı arkadaş desteğini organize biçimde sağlamak amacıyla gönüllü şirket personellerinden oluşur. Gönüllülük esasına dayalı olması ve psikolojik dayanım gereksinimi nedeniyle üye sayısı sürekli değişiklik göstermekle birlikte, Aile Destek Timi'nin ortalama 700 üyesi bulunmaktadır. Tüm gönüllülerine, iki yılda bir psikologlar tarafından aile destek süreçleri ve psikolojik travma eğitimleri verilmektedir.

Raporlama döneminde yer personeli ve satış ofisi çalışanlarının gönüllü katılımıyla Kızılay'a destek verilmiştir.



Uçuş Eğitim Merkezi

Türk Hava Yolları Uçuş Eğitim Merkezi, Türk Sivil Havacılığı ve pek çok yabancı sivil havacılık otoritesi tarafından gerçekleştirilen denetimler sonucunda edindiği ulusal ve uluslararası yetkilendirmeler ile Ortaklık çalışanları yanında yerli ve yabancı müşterilere de uluslararası standartlarda eğitim hizmeti sunmaktadır. 2022 yılında, Uçuş Eğitim Başkanlığı çatısı altında, Ortaklık kokpit personeli, kabin memuru, dispeçer ve load master kursiyerleriyle yaklaşık 45.000 kişilik eğitim gerçekleştirilmiştir.

Eğitimler 41 bin m²'lik bir kapalı alan içerisinde 24 fiili simülatör (27 simülatör yetkinliği), 75 derslik, bir konferans salonu içeren iki kampüste verilmektedir. Her biri kendi branşlarında uzman 522'si kokpit ve 128'i kabin eğitimlerinde görevli toplam 650 kişilik eğitmen kadrosu ve 367 personel ile 1.650 kursiyere aynı anda hizmet verebilmektedir. Gerek teknik kapasitesi, gerek eğitim personeliyle Uçuş Eğitim Merkezi, Avrupa, Orta Doğu ve Afrika bölgesindeki en kapsamlı eğitim merkezleri arasında yer almaktadır.



Uçuş Eğitim Merkezi Donanımları

Kokpit Eğitimleri

- 24 adet Tam Uçuş Simülatörü (FFS)
- 7 adet Uçuş Eğitim Cihazı (FTD)
- 2 adet 16X2 = 32 öğrenci kapasiteli B737/A320/A330 VSIM sınıfı
- 6 adet Computer Based Training (CBT) sınıfı

Kabin Eğitimleri

- 3 adet Mock-Up
- 1 adet Yangınla Mücadele Eğitim Cihazı (RFFT)
- 6 adet Kapı ve Pencere Eğitim Cihazı
- 3 adet Tahliye Slide'i
- 4 adet Acil Durum İstasyon Bölgesi
- Suya Tahliye Havuzu (Ditching Pool)
- 6 adet Kabin Servis Eğitim Cihazı (CST)

2022 yılında, Uçuş Eğitim Merkezi'nde kabin çalışanlarına

310.876 saat,

kokpit çalışanlarına

610.469 saat

eğitim verilmiştir.



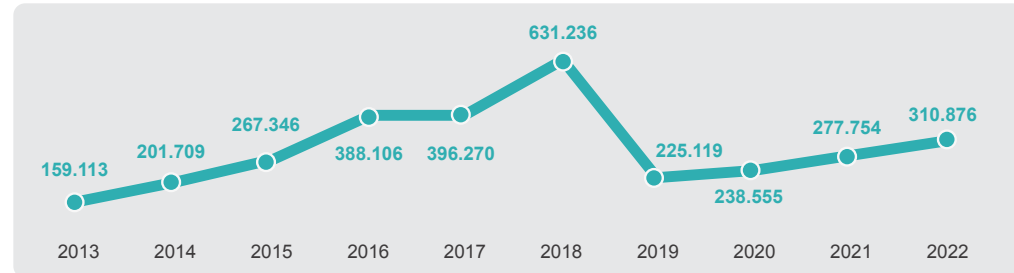
Uluslararası yetkilendirmeler doğrultusunda kabin ve kokpit ekiplerinin yetkinliklerinin sürdürülebilmesi, yeni yetkinlikler kazanabilmeleri amacıyla yer, uçuş ve uygulama eğitimleri verilmektedir. Buna ek olarak, dispeçer, load master ve SAFA eğitimleri verilmekte, yerli ve yabancı firmalara eğitim hizmetleri sağlanmaktadır. Tüm uçuş ekipleri eğitimleri, iletişim, sorumluluk alma, liderlik ve takım yönetimi, problem çözme, sağlıklı karar alma gibi konularda bilgi, beceri ve yetkinlikleri artırmayı hedeflemektedir. Eğitimlerin ulusal ve uluslararası standartlarda olması için eğitim programları düzenli olarak güncellenmekte, yetkilerin devamlılığı sağlanmaktadır.

THY İlk Yardım Eğitim Merkezinde, uçuş ekiplerinin yanı sıra yer birimlerinde görev yapan çalışanlara da Sağlık Bakanlığı onaylı ilk yardımcı kimlik kartı ve sertifikası düzenlenmektedir. THY İlk Yardım Eğitici Eğitim Merkezinde, ilkyardımcı eğitimleri yetiştirilmektedir. Özel Uçan Kuş Pilot Yetiştirme Kursu İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatı sayesinde personele Millî Eğitim Bakanlığından onaylı eğiticinin eğitimi kursu verilmektedir. Diğer taraftan ilgili personele yakıt verimliliği artırmaya yönelik uygulama eğitimleri de verilmektedir.

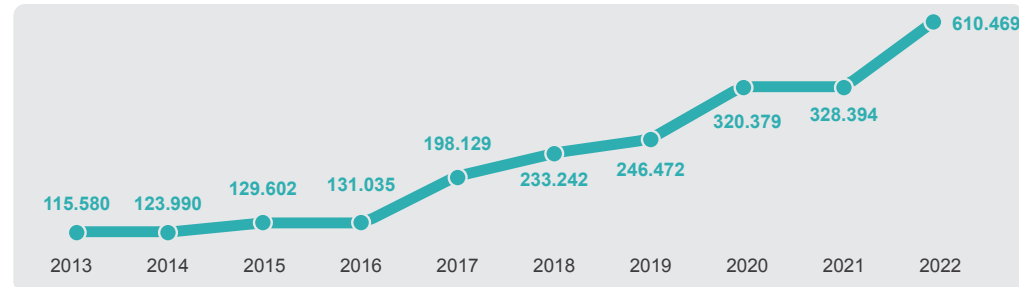
Merkez, Ortaklığın iç eğitim ihtiyaçlarını karşılamının yanı sıra sayısı 86'ya ulaşan müşterilerine hizmet sunmaya devam etmektedir. Uçuş Eğitim Merkezi, eğitim satışlarından 2022 yılında 6.025.000 ABD doları gelir elde etmiştir. Eğitim satışlarından 2023 yılında 5 Milyon ABD doları gelir elde edilmesi beklenmektedir. Uçuş Eğitim Başkanlığı, müşterilerinin eğitiminde ortaya çıkan veya çıkması muhtemel, emniyeti etkileyebilecek uygunsuzlukların bildirilmesi ve ilgili bildirimlerin incelenerek takip edilmesi için pisano.com.tr adresine bir ara yüz ekleyerek uygulamaya almıştır.

Havacılık psikolojisi özelinde her yıl düzenli olarak yapılan ar-ge çalışmaları kapsamında, 2022 yılında "A Psychosocial Perspective on Unstable Approach: An Sequential Mixed Methods Study" isimli araştırma, Eylül 2022 tarihinde Cebelitarık'ta gerçekleşen 34. Avrupa Havacılık Psikolojisi konferansında sunulmuştur. Araştırma aynı başlık ile Uluslararası Elsevier bünyesinde yer alan "Transportation Research Procedia" dergisinde Aralık 2022 tarihinde yayımlanmıştır.

Kabin Ekibine Yönelik Eğitim Saati



Kokpit Ekibine Yönelik Eğitim Saati



Uçuş Eğitim Merkezi Yetkilendirmeleri

- Flight Simulation Training Device (EASA FSTD) Organizasyon yetkisi
- SHGM onaylı ATO Eğitimi yetkileri
- Irak, Kuveyt, Libya, Ruanda, Tacikistan gibi Sivil Havacılık Otoriteleri tarafından verilmiş olan ATO ve Kabin Ekibi Temel Eğitim yetkileri
- SHGM Onaylı Kabin Ekibi Temel Eğitim Kuruluşu yetkisi
- SHGM Onaylı CEET sertifikası ile uygulamalı eğitim verme yetkisi
- European Resuscitation Council onaylı Defibrilator Eğitimi yetkisi
- Sağlık Bakanlığı onaylı ilkyardımcı Temel, Güncelleme ve OED Eğitimi yetkisi
- Sağlık Bakanlığı onaylı İlk Yardım Eğiticinin Eğitimi yetkisi
- Tehlikeli Madde Kuralları Eğitimi yetkisi
- MEB onaylı "Eğiticinin Eğitimi" verme yetkisi
- SHGM onaylı Aircraft Security Eğitimi verme yetkisi
- SHGM onaylı SAFA Ramp Denetçi Eğitimi verme yetkisi
- SHGM onaylı Uçuş Hareket Uzmanı (Dispeçer) Eğitimi verme yetkisi



Performans Verileri

Finansal ve Operasyonel Performans	2018	2019	2020	2021	2022
Net Gelir (milyon ABD Doları)	12.855	13.229	6.734	10.686	18.426
Yolcu Geliri	10.918	11.167	3.792	6.390	14.291
Kargo Geliri	1.647	1.688	2.722	4.015	3.735
Diğer Gelirler	290	374	220	281	400
Faaliyet Karı (milyon ABD Doları)	1.191	876	-255	1.414	2.779
FAVKÖK (milyon ABD Doları)	3.349	3.107	1.866	3.744	5.377
FAVKÖK Marjı (%)	%26,0	%23,5	%27,7	%35,0	%29,2
Net borç	7.687	10.107	14.120	11.596	8.714
Toplam Varlıklar	20.732	24.724	25.530	26.537	30.944
Toplam Yatırımlar	2.940	4.315	4.903	4.193	5.499
Filo Yatırımları	1.291	2.402	2.926	2.061	2.879
Finansal Kira Geri Ödemeleri	906	974	1.541	1.786	1.655
Diğer	743	939	436	346	965
Özkaynak Karlılığı (ROE)(%)	%13	%11	-%16	%14	%32,87
Toplam Uçuş Mili (deniz mili)	467.942.609	500.095.380	254.970.056	379.947.624	515.501.080
Arz Edilen Koltuk*Km (milyon Km)	182.031	187.717	75.009	127.781	201.735
Ücretli Yolcu*Km (milyon Km)	149.169	153.202	53.253	86.708	162.665
Ücretli Yolcu (kişi)	75.167.807	74.282.064	27.951.286	44.791.503	71.817.525
Yolcu Doluluk Oranı (%)	%81,9	%81,6	%71,0	%67,9	%80,6
Uçulan Nokta	310	322	324	333	342
Konma Sayısı	511.064	507.352	240.353	357.206	472.707
Uçulan Km (bin)	866.630	926.224	472.246	703.643	954.708
Taşınan Kargo ve Posta (ton)	1.412.423	1.544.341	1.494.276	1.880.949	1.678.953
Taşınan Fazla Bagaj (ton)	7.717	11.848	7.513	22.181	31.519
Bagaj Aksaklık Oranı (%)	%5,2	%5	%3,9	%3,7	%5,3
Sadece THY'nin Uçtuğu Dış Hat Rotası	146	154	155	142	152
En Büyük 20 Hava Yolu Şirketi'nden Sadece THY'nin Uçtuğu Dış Hat Rotası	209	219	216	203	223
En Büyük 20 Hava Yolu Şirketi'nden Sadece THY'nin Uçtuğu Dış Hat Noktası	30	30	24	22	21
Filo Bilgileri					
Filo yaş ortalaması	8,20	8,33	8,44	8,50	8,70
Toplam uçak sayısı	332	350	363	370	394
Dar gövdeli uçak sayısı	218	230	234	246	263
Geniş gövdeli uçak sayısı	92	97	104	104	110
Kargo uçak sayısı	22	23	25	20	21

Finansal ve Operasyonel Performans	2018	2019	2020	2021	2022
Ar-Ge Harcamaları (ABD Doları)	11.800.612	7.691.853	8.857.844	4.254.596	8.611.503
Ar-Ge Çalışanı Sayısı	666	752	719	829	442
Ar-Ge Proje Sayısı	33	49	40	20	92
Yaratılan Doğrudan Ekonomik Değer (milyon ABD Doları)	12.855	13.229	6.734	10.686	18.426
Dağıtılan Doğrudan Ekonomik Değer (milyon ABD Doları)	11.686	12.644	7.264	9.411	15.710
Faaliyet masrafları	9.827	10.477	6.103	8.051	13.473
Çalışanlara Ödenen Ücret ve Yan Haklar	1.772	2.067	1.097	1.298	2.140
Ödenen Temettü	0	0	0	0	0
Devlete Ödenen Vergi ve Benzeri Ödemeler	41	52	41	37	57
Bağış, Sponsorluk ve Kurumsal Sorumluluk Harcamaları	46	48	23	25	40
Ödenen Vergiler					
Türkiye Cumhuriyeti Devleti (milyon TL)	773.139.271	1.441.302.581	898.893.051	1.472.755.988	4.139.375.929
Diğer Devletler (milyon TL)	59.865.126	66.849.176	59.912.800	54.248.048	241.316.083
Havaalanları (milyon ABD Doları)	1.108.276.906	1.120.050.112	425.535.737	740.139.335	1.310.017.369
Harcama Bazında Yerel Satın Alma Oranı (%)	%79,56	%69,01	%76,55	%62,50	%89,32
Tedarikçi Sayısı Bazında Yerel Satın Alma Oranı (%)	-	%73,62	%78,64	%76,80	%74,16
Etik Kurallar, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Eğitimi					
Toplam eğitim katılımcısı (kişi sayısı)	5.910	4.320	2.420	6.207	9.463
Toplam eğitim saati (kişi*saat)	2.955	2.160	1.210	3.103	4.416
Etik Hat Başvuruları (adet)	245	278	134	179	436
Ayrımcılık Başvuruları (adet)	9	5	2	4	1
Ödenen Nakdi Cezalar (milyon TL)	-	-	-	1,1	-
Gayri Nakdi Yaptırımlar (adet)	-	-	-	1	-
Devlet ve Uluslararası Kurumlardan Alınan Teşvik ve Fonlar (milyon ABD Doları)	62	110	164	187	183
Çalışan Öneri Sistemi Verileri					
Öneri Veren Çalışan Sayısı (adet)	6.268	4.316	7.144	507	1.560
Çalışan Öneri Sayısı (adet)	16.716	21.995	24.259	25.129	3.548
Hayata Geçirilen Öneri Sayısı (adet)	659	1.100	1.225	1.227	713
Çalışan Önerileriyle Sağlanan Finansal Fayda (milyon ABD Doları)	55	132	163	185	250

Çevresel Performans	2018	2019	2020	2021	2022
Toplam Enerji Tüketimi (GJ)	236.312.657	247.848.257	126.067.694	187.326.898	252.648.196
Doğrudan Enerji Tüketimi (GJ)					
Uçak Yakıtı	236.005.081	247.382.766	125.592.531	186.711.059	251.890.513
Doğalgaz	143.324	142.719	128.241	124.505	241.942
Benzin ve Motorin	34.187	27.536	16.761	1.675	25.332
Dolaylı Enerji Tüketimi (GJ) - Elektrik	127.828	252.226	210.985	326.487	457.924
Konvansiyonel Elektrik	127.828	252.226	210.985	326.487	394.003
Yenilenebilir Elektrik	-	-	-	-	63.921
Diğer Kaynaklar	2.237	43.010	119.175	163.173	32.484
Yakıt Tüketimi					
Uçak Yakıtı (Ton)	5.351.589	5.609.587	2.847.903	4.233.811	5.711.803
Doğalgaz (m³)	4.149.367	4.131.857	3.712.707	3.604.558	7.004.464
Benzin (litre)	6.640	2.091	3.489	265.936	404.554
Motorin (litre)	940.453	774.876	469.721	413.430	349.411
Yakıt Tasarrufu (GJ)	1.305.713	2.447.197	1.003.716	1.635.316	2.539.366
Yakıt Tasarrufu (Ton)	29.608	55.492	22.760	37.082	57.581
Yakıt Verimliliği(100 Arz Edilen Koltuk Km Başına Yakıt tüketimi) (Litre/100 AKK)	3,30	3,26	3,21	3,16	3,10
Nisbi Enerji Tüketim					
Çalışan başı elektrik kullanımı (GJ/çalışan)	9,17	11,19	8,75	8,09	8,89
Alana göre elektrik kullanımı (GJ/m²)	0,45	0,64	0,49	0,42	0,60
Alana göre doğalgaz kullanımı (GJ/m²)	0,22	0,43	0,45	0,74	0,44
Toplam Sera Gazı Emisyonları (Ton CO ₂ e)	17.028.599	17.877.124	9.094.999	16.591.244	22.983.093
Kategori 1 Emisyonları	17.004.857	17.834.081	9.059.793	13.462.858	18.170.030
Kategori 2 Emisyonları	23.742	43.043	35.205	56.377	64.219
Kategori 3-4-5-6 Emisyonları	-	-	-	3.072.009	4.748.844
Verimlilik Projeleriyle Sağlanan Sera Gazı Emisyonu Tasarrufu (Ton CO ₂ e)	94.069	179.740	72.312	117.815	182.987
Karbon Offset Uygulamaları (ton CO ₂ e)	10.617	13.240	13.883	13.968	8.968
EU ETS Kapsamında Teslim Edilen Emisyon	10.617	13.240	13.835	10.838	6.619
CH ETS Kapsamında Teslim Edilen Emisyon	-	0	48	0	52
UK ETS Kapsamında Teslim Edilen Emisyon	-	-	-	3.130	2.297
Offsetlenen Yolcu Seferi Sayısı (adet)	668	686	669	672	476
NOx Emisyonları (ton)	59.001	61.846	31.398	46.678	63.040
Toplam Su Çekimi (m³) - Şebeke Suyu	56.608	64.903	38.022	255.238	364.508
Kişi Başına Su Tüketimi (m³/kişi)	-	16,91	14,73	23,70	13,42
Atık Su Deşarjı (m³) (Atık Su Kanalı)	-	-	-	237.418	357.345

Çevresel Performans	2018	2019	2020	2021	2022
Katı Atık Miktarı (Ton)	498	1.577	1.269	1.608	2.313
Geri Kazanılan Tehlikesiz Atık	124	1.249	1.163	1.449	2.103
Geri Kazanılan Tehlikeli Atık	115	153	36	105	128
Bertaraf Edilen Tehlikesiz Atık	0	0	0	0	0
Bertaraf Edilen Tehlikeli Atık	1	1	0,60	0,50	0,90
Geri Dönüştürülen Ambalaj Atığı	258	174	69	53,50	81
Çevresel Etkileri Düşürülmüş Ürünler (adet)					
Orman Yönetim Konseyi (FSC) Sertifikalı Oyuncak Setleri	2.268.000	1.647.700	0	323.925	677.809
TS EN 13432 Standardına Uygun Biyobozunur ve Kompostlanabilir Kulaklık Ambalajı	37.698.863	37.790.212	9.872.042	16.722.548	30.307.783
TS EN 13432 Sertifikalı Biyobozunur ve Kompostlanabilir Battaniye Ambalajı	13.497.804	20.791.553	4.412.240	6.223.785	1.552.460
OEKO-TEX 100 Sertifikalı Yolcu Battaniyeleri	1.509.204	2.181.610	572.215	1.144.145	1.552.460
Vegan İçerikli Kozmetik Setleri	-	-	-	63.471	1.313.320
Sızıntı ve Döküntüler					
Toplam Vaka (adet)	0	0	0	0	0
Sızıntı ve Döküntü Miktarı (ton)	0	0	0	0	0
Çevre Yönetimi Maliyetleri (ABD Doları)	-	8.211.709	11.477.784	8.433.014	20.062.805
Çevre Eğitimleri					
Eğitim Katılımcıları (kişi sayısı)	-	-	-	3.227	8.425
Şirket çalışanları	-	-	-	2.731	8.350
Yüklenici Firma Çalışanları	-	-	-	496	75
Eğitim Süresi (kişi*saat)	-	-	-	2.210	6.319
Şirket çalışanları	-	-	-	1.946	6.263
Yüklenici Firma Çalışanları	-	-	-	264	56
Tedarikçi Çevre Denetimleri					
Çevre Denetiminden Geçen Tedarikçi Sayısı	0	0	0	52	42
İlk Kez Denetlenen Tedarikçi Sayısı	0	0	0	0	0
Denetimde Başarısız Bulunan Tedarikçi Sayısı	0	0	0	0	0
Denetim Sonucu Sözleşmesi İptal Edilen Tedarikçi Sayısı	0	0	0	0	0
Denetim Sonucu Gelişim Programı Verilen Tedarikçi Sayısı	0	0	0	0	11
Gelişim Programını Tamamlayan Tedarikçi Sayısı	0	0	0	0	11
Sera Gazı Farkındalık Eğitimi Katılımcı Sayısı	5.033	3.965	2.522	1.487	3.586
Atık Yönetimi Eğitimi Katılımcı Sayısı	0	0	22.459	3.227	5.851

Çalışan Demografisi	2018	2019	2020	2021	2022
Toplam İşgücü (Sayı)	30.874	34.222	33.583	33.191	37.379
Doğrudan İstihdam	26.739	29.491	28.668	27.532	29.520
Kadın	12.332	13.579	13.129	12.682	13.804
Erkek	14.407	15.912	15.539	14.850	15.716
Yüklenici Firma Çalışanı	4.135	4.731	4.915	5.659	7.859
Kadın	941	1.096	1.099	1.167	1.214
Erkek	3.194	3.635	3.816	4.492	6.645
Çalışan Kategorisi (Sayı)					
Kokpit Ekibi	5.213	5.839	5.756	5.561	5.784
Kadın	241	297	303	296	318
Erkek	4.972	5.542	5.453	5.265	5.466
Kabin Ekibi	10.513	12.247	12.281	12.033	13.222
Kadın	7.161	8.243	8.105	7.910	8.770
Erkek	3.352	4.004	4.176	4.123	4.452
Teknik Ekip - Mühendis	413	402	368	353	471
Kadın	170	177	169	171	221
Erkek	243	225	199	182	250
Teknik Ekip - Tekniker	172	203	189	152	173
Kadın	11	11	11	1	2
Erkek	161	192	178	151	171
Uçuş Personeli Harici	11.013	11.405	10.631	9.938	10.514
Kadın	4.930	5.039	4.721	4.476	4.715
Erkek	6.083	6.366	5.910	5.462	5.799
Sözleşme Türüne Göre Toplam İşgücü (Sayı)					
Belirsiz Süreli İş Akdi	25.472	28.214	27.580	26.519	28.404
Kadın	11.756	12.999	12.640	12.232	13.359
Erkek	13.716	15.215	14.940	14.287	15.045
Geçici İş Akdi	1.118	1.167	1.081	1.007	866
Kadın	505	519	483	444	319
Erkek	613	648	598	563	547
Kısmi Süreli Çalışanlar	149	110	7	6	250
Eğitim Düzeyine Göre Toplam İşgücü (Sayı)					
İlköğretim	45	74	68	48	42
Lise	4.443	5.024	4.486	3.997	4.193
Üniversite ve Üstü	22.251	24.393	24.114	23.487	25.285
Yaş Gruplarına Göre Toplam İşgücü					
18-30	9.914	10.658	8.632	6.456	6.875
30-50	15.590	17.484	18.713	19.705	21.116
50+	1.235	1.349	1.323	1.371	1.529
Üst Yönetim Yapısı (Sayı)					
Kadın	54	61	59	56	66
18-30	1	1	0	0	0

Çalışan Demografisi	2018	2019	2020	2021	2022
30-50	50	56	56	49	61
50+	3	4	3	7	5
Erkek	553	564	560	528	506
18-30	29	13	7	1	1
30-50	487	510	514	487	467
50+	37	41	39	40	38
Orta Düzey Yönetim Yapısı (Sayı)					
Kadın	482	516	496	498	506
18-30	33	34	25	21	11
30-50	428	459	448	453	468
50+	21	23	23	24	27
Erkek	1.041	1.117	1.066	1.095	1.085
18-30	141	101	66	53	46
30-50	855	963	945	987	963
50+	45	53	55	55	76
İşe Yeni Alınan Çalışanlar (Sayı)					
Kadın	1.437	1.781	118	131	1.521
Erkek	2.463	2.161	416	235	1.389
İşten Ayrılan Çalışanlar (Sayı)					
Kadın	473	535	569	578	399
Erkek	763	654	789	924	523
Çalışan Sirkülasyonu (%)	%4,8	%4,2	%4,6	%5,3	%3,2
Toplam Engelli Çalışan Sayısı					
Kadın	56	60	60	57	56
Erkek	161	175	170	155	150
Yönetici Pozisyonundaki Engelli Çalışan Sayısı	20	24	22	23	26
Toplu Sözleşme Kapsamında Çalışan İşgücü (Sayı)	23.015	25.513	25.054	24.307	22.594
İş Başvurusu Yapan Adaylarda Kadın Aday Oranı (%)	%41	%61	%0	%0	%58
İşe Alım Görüşmesi Yapılan Adaylarda Kadın Aday Oranı (%)	%38	%62	%0	%0	%64
Yeni İstihdam Sürecinde Adayların Shortlist Edilme Oranı (%)	%8	%5	%0	%0	%5
Kadın	%29	%57	%0	%0	%58
Erkek	%71	%43	%0	%0	%42
Yıl İçinde Terfi Eden Çalışanlarda Kadın Çalışan Oranı (%)					
Yurtiçi	%50	%49	%33	%34	%23
Yurtdışı	%0	%0	%0	%19	%20
Yıl İçinde İlk Kez Yönetici Pozisyonuna Terfi Eden Çalışanlarda Kadın Çalışan Oranı (%)					
Yurtiçi	%50	%50	%40	%17	%37
Yurtdışı	%0	%0	%0	%10	%83
Gelir Üreten Çalışan Pozisyonlarında Kadın Çalışan Oranı (%)	%8	%8	%7	%6	%0,7
Mühendislik Pozisyonlarında Kadın Çalışan Oranı (%)	%42	%45	%47	%49	%47

Sosyal Performans	2018	2019	2020	2021	2022
Doğum/Babalık İznine Ayrılan Çalışan Sayısı					
Kadın	1.063	907	823	628	119
Erkek	791	811	531	603	177
Doğum/Babalık İzninden Dönem Çalışan Sayısı					
Kadın	906	756	677	550	198
Erkek	792	815	534	598	177
Doğum İzninden Döndükten Sonra son 12 Aydır İşten Ayrılmayan Çalışan Sayısı					
Kadın	897	739	623	532	197
Erkek	794	815	517	588	177
Doğum Sonrası Yarı Zamanlı Çalışma Hakkından Faydalanan Kadın Çalışan Sayısı	2	4	0	7	6
Doğum Sonrası Kısmi Çalışma Hakkından Faydalanan Kadın Çalışan Sayısı	32	54	61	52	121
Çalışan Eğitimleri - Katılımcı Sayısı (kişi)	186.222	410.210	358.637	378.148	468.596
Yer Personeli/Uçuş Ekibi Dışı Personel	87.412	135.831	153.519	136.023	200.342
Kokpit Ekibi	17.135	54.930	54.968	49.088	86.973
Kabin Ekibi	81.675	219.449	150.150	193.037	181.281
Çalışan Eğitimleri - Toplam Saat (kişixsaat)	-	-	-	-	254.242
Yer Peroneli/ Uçuş Ekibi dışındaki personel	-	-	-	-	158.869
Kokpit ekibi	-	-	-	-	6.852
Kabin ekibi	-	-	-	-	88.522
Kadın	-	-	-	-	126.839
Erkek	-	-	-	-	127.403
Müteahhit Çalışanı Eğitimleri - Katılımcı Sayısı (kişi)	-	-	-	-	5.340
Kadın	-	-	-	-	544
Erkek	-	-	-	-	4.796
Müteahhit Çalışanı Eğitimleri - Toplam Saat (kişixsaat)	-	-	-	-	39.586
Kadın	-	-	-	-	3.657
Erkek	-	-	-	-	35.929
Kaza Sıklık Oranı (1.000.000 Çalışma Saati Bazında)	-	-	-	-	15,58
Doğrudan İstihdam	8,6	12,69	4,57	7,82	14,36
Yüklenici Firma Çalışanları	-	-	-	-	20,64
Yaralanma Sayısı	-	-	-	-	1.371
Doğrudan İstihdam	-	-	-	-	1.019
Yüklenici Firma Çalışanları	-	-	-	-	352
Kaza Ağırlık Oranı (1.000.000 Çalışma Saati Bazında)	-	-	-	-	116,27
Doğrudan İstihdam	172	123	37	63	121,09
Yüklenici Firma Çalışanları	-	-	-	-	96,18
Kayıp Gün Sayısı	-	-	-	-	10.232,5
Doğrudan İstihdam	-	-	-	-	8.592,5
Yüklenici Firma Çalışanları	-	-	-	-	1.640
Devamsızlık Oranı (%)	0	2,69	1,47	1,97	3,36
Mesleki Hastalık Oranı (1.000.000 Çalışma Saati Bazında)	0	0	0	0	0
Doğrudan İstihdam	0	0	0	0	0
Yüklenici Firma Çalışanları	0	0	0	0	0
Mesleki Hastalık Vaka Sayısı	0	0	0	0	0
Doğrudan İstihdam	0	0	0	0	0
Yüklenici Firma Çalışanları	0	0	0	0	0
İşle İlgili Ölüm Sayısı	0	0	0	0	0
Doğrudan İstihdam	0	0	0	0	0
Yüklenici Firma Çalışanları	0	0	0	0	0

Sosyal Performans	2018	2019	2020	2021	2022
İSG Eğitimleri - Katılımcı Sayısı					
Doğrudan İstihdam	-	14.951	20.563	153.579	91.104
Müteahhit Firma Çalışanı	1.165	95	67	159	6.057
İSG Eğitimleri - Toplam Saat (kişixsaat)	-	-	-	106.727	66.003
Doğrudan İstihdam	-	-	-	-	24.461
Müteahhit Firma Çalışanı	-	-	-	-	41.542
Saha Gözetimi Sayısı (adet)	-	426	204	632	460
Hekimlik Faaliyeti Sayısı (adet)	157.016	161.992	125.326	117.699	184.219
Afet Acil Durum Eğitim Sayısı (adet)	20	24	10	19	48
Afet Acil Durum Eğitimi Katılımcı Sayısı (kişi)	273	400	145	215	1.428
Afet Acil Durum Eğitim Süresi (kişixsaat)	-	-	-	-	5.097
Afet Acil Durum Tatbikat Sayısı	17	58	8	97	96
Çocuk Bakım/Yaşlı Bakım Desteği Alan Çalışan Sayısı	1.373	2.660	2.912	2.922	3.000
Süt Odası Bulunan Faaliyet Tesisi Oranı (%)	%40	%40	%50	%50	%55
Taciz, Mobbing, Baskı ve Şiddetin Engellenmesi Eğitimi Alan Çalışan/Yönetici Sayısı					
Yönetici	100	20	414	122	0
Yönetici Harici	5.879	4.843	21.948	6.085	0
Müşteri Memnuniyeti Oranı (%)	%79	%75	%77	%83	%83
İnsan Hakları Politika ve Prosedürleri Eğitimi Alan Çalışan Sayısı					
Kokpit Ekibi	607	390	349	59	0
Kabin Ekibi	1.130	1.691	543	47	0
Güvenlik Personeli	49	19	2	1	0
Diğer Yer/Destek Ekibi	1.558	1.071	396	210	0
Ayrımcılık, Taciz, Mobbing, Baskı ve Şiddet Şikayetinde Bulunan Çalışan Sayısı	14	48	23	79	63
Kadın	2	8	6	25	22
Erkek	2	15	5	33	28
İsimsiz	10	25	12	21	13
Grev Nedeniyle İş Durdurma Sayısı (adet)	0	0	0	0	0
Grev Kaynaklı Çalışılmayan İş Günü Sayısı (adet)	0	0	0	0	0
Uçuş Güvenliği Eğitimleri					
Katılımcı Sayısı (kişi)	10.890	12.226	13.595	13.300	13.649
Kokpit Ekibi	932	1.476	2.620	936	2.175
Kabin Ekibi	2.634	2.992	2.528	2.432	5.884
Diğer Çalışanlar	7.324	7.758	8.447	9.932	5.590
Eğitim süresi (kişixsaat)					
Kokpit Ekibi	533	816	1.321	470	2.719
Kabin Ekibi	1.601	2.280	1.898	1.502	7.355
Diğer Çalışanlar	14.329	24.048	12.253	20.531	6.988
Uçuş Güvenliği Verileri					
Uçuş Kazası Sayısı (adet)	-	-	0	0	0
Havacılık Emniyeti Düzenlemelerine Uyumsuzluk Yaptırımı Sayısı (adet)	-	-	0	0	0
Raporlama Performansı (adet)	2.200	2.063	3.760	5.577	4.380
SAFA Oranı (%)	0,215	0,177	0,318	0,054	0,143
Tedarikçi Denetim Oranı (%)	-	-	-	-	%55,8

GRI İçerik İndeksi



2023

Kullanım Beyanı	Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı, 1 Ocak 2022-31 Aralık 2022 dönemini kapsayan raporunu GRI Standars'a göre hazırlamıştır.
GRI 1 Kullanımı	GRI 1: Temel 2021
Applicable GRI Sector Standard(s)	-

GRI Standardı/ Diğer Kaynak	Açıklama	Bölüm	Hariç Tutulanlar		
			Hariç Tutulan Gereksinimler	Nedeni	Açıklama
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-1 Kuruluşa ait detaylar	Rapor Hakkında (s.2)			
	2-2 Sürdürülebilirlik raporlamasına dahil edilen kuruluşlar	Rapor Hakkında (s.2)			
	2-3 Raporlama periyodu, sıklığı ve irtibat bilgisi	Rapor Hakkında (s.2)			
	2-4 Bilgilerin yeniden ifade edilmesi	Raporda yeniden ifade edilen bilgi bulunmamaktadır.			
	2-5 Dış Denetim				
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	Bağlı Ortaklıklar ve İştirakler (s.5); Markalar (s.6)			
	2-7 Çalışanlar	Çalışan Demografisi (s.88)			
	2-8 Müteahhit çalışanları	Çalışan Demografisi (s.88)			
	2-9 Yönetim yapısı ve bileşimi	Yönetim Kurulu Yapısı ve Çalışma Esasları (s.15-16)			
	2-10 En yüksek yönetim organının adaylığı ve seçimi	Yönetim Kurulu Yapısı ve Çalışma Esasları (s.15-16)			
	2-11 En yüksek yönetim organının başkanı	Yönetim Kurulu Yapısı ve Çalışma Esasları (s.15-16)			
	2-12 Etkilerin yönetimini denetlemede en yüksek yönetim organının rolü	Yönetim Kurulu Yapısı ve Çalışma Esasları (s.15-16)			
	2-13 Etkileri yönetmek için sorumluluk delegasyonu	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı (s.23-24)			
	2-14 Sürdürülebilirlik raporlamasında en yüksek yönetim organının rolü	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı (s.23-24)			
	2-15 Çıkar çatışması	Yönetim Kurulu Yapısı ve Çalışma Esasları (s.15-16)			
	2-16 Kritik endişelerin iletilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı (s.23-24)			
	2-17 En yüksek yönetim organının toplu bilgisi	Yönetim Kurulu Yapısı ve Çalışma Esasları (s.15-16)			
	2-18 En yüksek yönetim organının performansının değerlendirilmesi	Yönetim Kurulu Yapısı ve Çalışma Esasları (s.15-16)			

GRI Standardı/ Diğer Kaynak	Açıklama	Bölüm	Hariç Tutulanlar		
			Hariç Tutulan Gereksinimler	Nedeni	Açıklama
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-19 Ücretlendirme politikaları	Yönetim Kurulu Yapısı ve Çalışma Esasları (s.15-16)			
	2-20 Ücret belirleme süreci	Yönetim Kurulu Yapısı ve Çalışma Esasları (s.15-16)			
	2-21 Yıllık toplam ücret oranı	Gizlilik ilkesi nedeniyle açıklama yapılmamaktadır.			
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisine ilişkin açıklama	Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.25); Sürdürülebilirlik Stratejisi (s.26-27)			
	2-23 Politika taahhütleri	Sürdürülebilirlik Stratejisi (s.26-27)			
	2-24 Politika taahhütlerinin yerleştirilmesi	Sürdürülebilirlik Stratejisi (s.26-27)			
	2-25 Olumsuz etkileri iyileştirme süreçleri	Suistimallerin Raporlanması (s.20)			
	2-26 Tavsiye arama ve endişeleri dile getirme mekanizmaları	Suistimallerin Raporlanması (s.20)			
	2-27 Kanun ve yönetmeliklere uyum	Yasal Uyum ve Adil Rekabet (s.21)			
	2-28 Üyelikler	Kurumsal Üyelikler (s.35)			
2-29 Paydaş katılımı yaklaşımı	Paydaş Katılımı (s.32-34)				
2-30 Toplu İş Sözleşmeleri	İnsan Hakları ve Çalışan Hakları (s.81)				
Öncelikli Konular					
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1 Öncelikli konuları belirleme süreci	Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.25)			
	3-2 Öncelikli konu listesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.25)			
İklim Değişikliği					
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	İklim Değişikliğiyle Mücadele (s.37-38)			
	302-1 Organizasyon içindeki enerji tüketimi	Enerji Tüketimi ve Sera Gazı Emisyonları (s.42)			
GRI 302: Enerji 2016	302-2 Organizasyonun dışındaki enerji tüketimi	Enerji Tüketimi ve Sera Gazı Emisyonları (s.42)			
	302-3 Enerji yoğunluğu	Yakıt Verimliliği (s.43-45)			
	302-4 Enerji Tüketiminin Azaltılması	Enerji Tüketimi ve Sera Gazı Emisyonları (s.42)			
	302-5 Ürün ve hizmetlerin enerji tüketiminin azaltılması	Yakıt Verimliliği (s.43-45)			

GRI Standardı/ Diğer Kaynak	Açıklama	Bölüm	Hariç Tutulanlar		
			Hariç Tutulan Gereksinimler	Nedeni	Açıklama
GRI 303: Su ve Atıksular 2018	303-1 Kurumun su politikası ve yönetim yaklaşımı	Su Tüketimi (s.53)			
	303-2 Su deşarjı ile ilgili etkilerin yönetimi	Su Tüketimi (s.53)			
	303-3 Su çekimi	Su Tüketimi (s.53)			
	303-4 Su deşarjı	Su Tüketimi (s.53)			
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) sera gazı emisyonları	Enerji Tüketimi ve Sera Gazı Emisyonları (s.42)			
	305-2 Dolaylı (Kapsam 2) sera gazı emisyonları	Enerji Tüketimi ve Sera Gazı Emisyonları (s.42)			
	305-3 Diğer (Kapsam 3) sera gazı emisyonları	Enerji Tüketimi ve Sera Gazı Emisyonları (s.42)			
	305-5 Sera gazı emisyonlarının azaltılması	Yakıt Verimliliği (s.43-45)			
Atık Yönetimi					
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Atık Yönetimi (s.57)			
GRI301: Malzemeler 2016	301-2 Kullanılan geri dönüştürülmüş hammadde	Çevre Dostu Malzeme Tercihleri (s.55);			
GRI 306: Atıklar 2020	306-1 Atık oluşumu ve atıkla ilgili belirgin etkiler	Atık Yönetimi (s.57)			
	306-2 Atıkla ilgili belirgin etkilerin yönetimi	Atık Yönetimi (s.57)			
	306-3 Ortaya çıkan atıklar	Atık Yönetimi (s.57)			
	306-4 Geri kazanılan atıklar	Atık Yönetimi (s.57)			
Filo Modernizasyonu ve Gelişimi					
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Filo Modernizasyonu (s.60)			
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1 Desteklenen alt yapı çalışmaları	Filo Modernizasyonu (s.60)			
Uçuş Emniyeti ve Güvenliği					
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Uçuş Emniyeti ve Güvenliği (s.62-66)			
GRI 416: Tüketici Sağlığı ve Emniyeti 2016	416-1 Ürün ve hizmet kategorilerinin sağlık ve emniyet etkilerinin değerlendirilmesi	Uçuş Emniyeti ve Güvenliği (s.64)			
Çalışan Sağlığı ve Güvenliği					
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği (s.67-69)			

GRI Standardı/ Diğer Kaynak	Açıklama	Bölüm	Hariç Tutulanlar			
			Hariç Tutulan Gereksinimler	Nedeni	Açıklama	
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği (s.67)				
	403-2 Tehlike tanımlama, risk değerlendirmesi ve olay incelemesi	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği (s.67)				
	403-5 İSG Eğitimleri	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği (s.68)				
	403-6 Çalışan sağlığının korunması	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği (s.67-69)				
	403-7 İSG etkilerinin yönetimi, önlenmesi ve azaltılması	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği (s.67-69)				
	403-8 İSG yönetim sisteminin kapsamı	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği (s.67-69)				
	403-9 İşle ilgili yaralanmalar	Performans Verileri (s.89)				
	403-10 İşle ilgili hastalıklar	Performans Verileri (s.89)				
	İş Devamlılığı					
	GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	İş Devamlılığı (s.70)			
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-2 Belirgin dolaylı ekonomik etkiler	İş Devamlılığı (s.70)				
Dijitalleşme						
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Dijital Dönüşüm (s.72)				
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1 Desteklenen alt yapı çalışmaları	Dijital Dönüşüm (s.72)				
Müşteri Beklentisi ve Davranış Değişikliği						
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Müşteri Memnuniyeti Değerlendirmeleri (s.74)				
Yetenek Yönetimi						
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Adil İşveren (s.78-85)				
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 Yeni işe alım ve çalışan sirkülasyonu	Performans Verileri (s.88)				
	401-3 Doğum izni	Performans Verileri (s.89)				
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1 Çalışan başına eğitim saati	Adil İşveren (s.82, 84-85)				
GRI 405: Çeşitlilik ve Eşit Olanaklar 2016	405-1 Çalışanlarda ve yönetim organlarında çeşitlilik	Yönetim Kurulu Yapısı ve Çalışma Esasları (s.15-16); Performans Verileri (s.88)				

Sera Gazı Doğrulama Beyanı

TSE
TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ

MUAYENE GÖZETİM MERKEZİ BAŞKANLIĞI
SERA GAZI BEYANI DOĞRULAMA AÇIKLAMASI

TSE
TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ

Belge No	SER.006.2023/B00028																														
Rapor No	SER.006.2023/R00020																														
Düzenleme Tarihi	24.08.2023																														
Kuruluş Adı	Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı																														
Kuruluş Adresi	Yeşilköy Atatürk Hava Limanı Bakırköy/İstanbul																														
Doğrulama Amacı	Kuruluşa ait 01.01.2022 - 31.12.2022 dönemi temel alınarak hazırlanmış olan Sera Gazı Beyanı'nın TS EN ISO 14064-1:2019 standardı şartlarına uygun hazırlandığını ve toplam emisyon miktarlarının beyan edilen miktarlarda olduğunu TS EN ISO 14064-3:2019 standardı şartlarına uygun olarak "Makul Güven Seviyesinde" doğrulamaktır.																														
Doğrulama Metodolojisi	Sera Gazı Beyanı doğrulaması TS EN ISO 14064-3:2019 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 14064-1:2019																														
Doğrulama Dönemi Temel Yıl	01.01.2022 - 31.12.2022 2022																														
Kuruluş Sınırları	Doğrulama açıklaması ekine bakınız.																														
Sera Gazı Tipleri	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, SF ₆																														
Doğrulan Sera Gazı Emisyon ve/veya Uzaklaştırmaları	<table> <tr> <td>Kategori 1</td> <td>Doğrudan Emisyonlar</td> <td>18.170.029,62 ton CO₂e</td> </tr> <tr> <td>Kategori 2</td> <td>Enerji Dolaylı Emisyonlar (Konum temelli)</td> <td>64.219,33 ton CO₂e</td> </tr> <tr> <td>Kategori 2</td> <td>Enerji Dolaylı Emisyonlar (Piyasa temelli)</td> <td>56.406,69 ton CO₂e</td> </tr> <tr> <td>Kategori 3</td> <td>Ulaşım Dolaylı Emisyonlar</td> <td>51.778,53 ton CO₂e</td> </tr> <tr> <td>Kategori 4</td> <td>Kullanılan Ürün/Hizmetlerden Dolaylı Emisyonlar</td> <td>3.993.555,21 ton CO₂e</td> </tr> <tr> <td>Kategori 5</td> <td>Kuruluşun Ürünlerinin/Hizmetlerinin Kullanımı ile İlgili Dolaylı Emisyonlar</td> <td>703.509,98 ton CO₂e</td> </tr> <tr> <td>Kategori 6</td> <td>Diğer Dolaylı Emisyonlar</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Biyokütleli Yanmasından Kaynaklanan Emisyon</td> <td>325,25 ton CO₂e</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sera Gazı Uzaklaştırmaları</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Karbon Kredileri</td> <td>2.297 ton CO₂e (ETSWAP), 6.671 ton CO₂e (Deutsche Emissionshandelsstelle)</td> </tr> </table>	Kategori 1	Doğrudan Emisyonlar	18.170.029,62 ton CO ₂ e	Kategori 2	Enerji Dolaylı Emisyonlar (Konum temelli)	64.219,33 ton CO ₂ e	Kategori 2	Enerji Dolaylı Emisyonlar (Piyasa temelli)	56.406,69 ton CO ₂ e	Kategori 3	Ulaşım Dolaylı Emisyonlar	51.778,53 ton CO ₂ e	Kategori 4	Kullanılan Ürün/Hizmetlerden Dolaylı Emisyonlar	3.993.555,21 ton CO ₂ e	Kategori 5	Kuruluşun Ürünlerinin/Hizmetlerinin Kullanımı ile İlgili Dolaylı Emisyonlar	703.509,98 ton CO ₂ e	Kategori 6	Diğer Dolaylı Emisyonlar	-		Biyokütleli Yanmasından Kaynaklanan Emisyon	325,25 ton CO ₂ e		Sera Gazı Uzaklaştırmaları	-		Karbon Kredileri	2.297 ton CO ₂ e (ETSWAP), 6.671 ton CO ₂ e (Deutsche Emissionshandelsstelle)
Kategori 1	Doğrudan Emisyonlar	18.170.029,62 ton CO ₂ e																													
Kategori 2	Enerji Dolaylı Emisyonlar (Konum temelli)	64.219,33 ton CO ₂ e																													
Kategori 2	Enerji Dolaylı Emisyonlar (Piyasa temelli)	56.406,69 ton CO ₂ e																													
Kategori 3	Ulaşım Dolaylı Emisyonlar	51.778,53 ton CO ₂ e																													
Kategori 4	Kullanılan Ürün/Hizmetlerden Dolaylı Emisyonlar	3.993.555,21 ton CO ₂ e																													
Kategori 5	Kuruluşun Ürünlerinin/Hizmetlerinin Kullanımı ile İlgili Dolaylı Emisyonlar	703.509,98 ton CO ₂ e																													
Kategori 6	Diğer Dolaylı Emisyonlar	-																													
	Biyokütleli Yanmasından Kaynaklanan Emisyon	325,25 ton CO ₂ e																													
	Sera Gazı Uzaklaştırmaları	-																													
	Karbon Kredileri	2.297 ton CO ₂ e (ETSWAP), 6.671 ton CO ₂ e (Deutsche Emissionshandelsstelle)																													
Güven Seviyesi Doğrulama Görüşü	Makul Güven Seviyesi Tatmin Edici Doğrulandı																														

Ersin ERCAN
Çevresel Gözetim ve Doğrulama Müdürü V.



<https://basvuru.tse.org.tr/uye/QRKodDogrulama?code=326551> adresinden belgenin doğruluğunu ve geçerliğini sorgulayabilirsiniz.

* Yüzüncü Yıl Bulvarı Cevat Dündar Caddesi 1236. Sokak No:1 Yenimahalle/ANKARA
* Tel: (0312)- 592 51 35 Fax: (0312)- 592 51 85 e-posta: cevresegozetim@tse.org.tr

15.01.11.FR.010/02.06.2017-7

TSE
TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ

MUAYENE GÖZETİM MERKEZİ BAŞKANLIĞI
SERA GAZI BEYANI DOĞRULAMA AÇIKLAMASI


Kuruluş Sınırları:

Ankara Esenboğa Havalimanı İstasyonu Ankara Satış Müdürlüğü, Ankara İstasyon Müdürlüğü, Ankara Kargo Müdürlüğü, Anadolujet Başkanlığı

Atatürk Havalimanı İstasyonu Atatürk Havalimanı II. Bakım Üsüdü Binası, Atatürk Havalimanı Eski Kargo Binası, Eğitim Başkanlığı Binası, EBI Binası, Eğitim Başkanlığı Ek Bina, Florya İnsan Kaynakları Değerlendirme Merkezi, Florya Uçuş Eğitim Merkezi, Florya Veri Merkezi, Harbiye Satış Müdürlüğü, İkrâm Binası

İstanbul Havalimanı İstasyonu İstanbul Havalimanı B Bölgesi Enerji Yönetim Binası, İstanbul Havalimanı C Bölgesi Enerji Yönetim Binası, İstanbul Havalimanı De-icing İstasyon Binası, İstanbul Havalimanı Kargo Hızlı Sevki Üsüdü, İstanbul Havalimanı Mega Kargo, İstanbul Havalimanı Operation Center Binası, İstanbul Havalimanı Uçak İçi Ürünler Deposu, İstanbul Havalimanı ULD Kontrol Merkezi, İstanbul Havalimanı Terminal Binası, Kadıköy Satış Müdürlüğü, K5 Servis Alanı, Levazım Depo Binası, Simülasyon Tesisi, Taksim Satış Ofisi, Teknik Yemekhane Binası, THY Genel Yönetim Binası, THY Teknoloji Binası,

İzmir Adnan Menderes Havalimanı İstasyonu İzmir Satış Müdürlüğü, İzmir Kargo Müdürlüğü ve İzmir İstasyon Müdürlüğü



<https://basvuru.tse.org.tr/uye/QRKodDogrulama?code=326551> adresinden belgenin doğruluğunu ve geçerliğini sorgulayabilirsiniz.

* Yüzüncü Yıl Bulvarı Cevat Dündar Caddesi 1236. Sokak No:1 Yenimahalle/ANKARA
* Tel: (0312)- 592 51 35 Fax: (0312)- 592 51 85 e-posta: cevresegozetim@tse.org.tr

15.01.11.FR.010/02.06.2017-7

Raporlama Kılavuzu

Bu raporlama kılavuzu (“Kılavuz”), Türk Hava Yolları A.O.’nun (“Ortaklık”, veya “Türk Hava Yolları”) Türk Hava Yolları 2022 yılı Sürdürülebilirlik Raporu’nda (2022 Sürdürülebilirlik Raporu) yer alan sınırlı güvence denetimi kapsamındaki göstergelerine ait verilerin hazırlanma, hesaplama ve raporlanma metodolojilerine dair bilgi vermektedir.

Bu göstergeler; sosyal ve çevresel göstergeleri kapsamaktadır. Aşağıda belirtilen bu göstergeleri, her türlü maddi açıdan, Kılavuz doğrultusunda hazırlamak için uygun prosedürlerin uygulandığından emin olmak, Ortaklık yönetiminin sorumluluğundadır.

Bu kılavuzda yer alan bilgiler 31 Aralık 2022 tarihinde sona eren FY 22 mali yılını (1 Ocak – 31 Aralık 2022) ve “Temel Tanımlamalar ve Raporlama Kapsamı” bölümünde ayrıntılandırıldığı gibi sadece Türk Hava Yolları’nın sorumluluğunda olan operasyonları kapsamakta olup iştirakler ile ilgili bilgileri hariç tutmaktadır.

Genel Raporlama İlkeleri

Bu rehber dokümanın hazırlanmasında aşağıdaki prensiplere dikkat edilmiştir:

- Bilgilerin hazırlanmasında- bilginin kullanıcılarına bilginin uygunluk ve güvenilirliğinin temel ilkelerini vurgulamak,
- Bilgilerin raporlanmasında- bilgilerin önceki yıl dahil diğer verilerle karşılaştırılabilirlik / tutarlılık ilkelerini ve kullanıcılarla netlik sağlayan anlaşılabilirlik / şeffaflık ilkelerini vurgulamak.

Temel Tanımlamalar ve Raporlama Kapsamı

Bu raporun amacı doğrultusunda Ortaklık aşağıdaki tanımlamaları yapmaktadır:

Gösterge	Kapsam
Yakıt Verimliliği (100 Arz Edilen Koltuk Km Başına Yakıt tüketimi) (Litre/100 AKK)	Raporlama dönemindeki Ortaklığın tüm uçuşları için 100 arz edilen koltuk için km başına yakıt tüketimini ifade etmektedir.
Yakıt Tasarrufu (Ton & GJ)	Raporlama dönemindeki Ortaklığın tüm uçuşlarda gerçekleşen, 4 ana başlıkta (Uçuş İşletme Uygulamaları, Teknik Bakım Uygulamaları, Uçuş Planlama Uygulamaları, Yer İşletme Uygulamaları) takip edilen, toplam tasarruf edilen yakıt miktarını (Ton& GJ) ifade etmektedir.
Kaza Sıklık Oranı (1.000.000 Çalışma Saati Bazında)	Raporlama döneminde, Ortaklık doğrudan istihdam ettiği çalışanlarının 5510 sayılı sosyal sigortalar ve genel sağlık sigortası kanunu ile kapsamında takip edilen kaza sayısının, raporlama dönemindeki toplam çalışma saatine oranının 1.000.000 ile çarpılması sonucu ulaşılan rasyoyu ifade etmektedir.
Müşteri Memnuniyet Oranı (%)	Raporlama döneminde, Ortaklığın Kargo uçuşları hariç gerçekleşen uçuşlarında, anket destekli uçak içi eğlence sistemleri içerisinde konumlandırılan ve inişe 20 dakika kala yolcu ile paylaşılan anketler ile elde edilen müşteri memnuniyet oranını ifade etmektedir.

Verilerin Hazırlanması

Yakıt Verimliliği

Yakıt verimliliği göstergesi aşağıdaki formül ile hesaplanmaktadır.

Yakıt Verimliliği = Toplam Yakıt Tüketimi(litre) / Arz Edilen Koltuk KM *100

Toplam Yakıt Tüketimi, ton bazında takip edilen Ortaklığın filosunda yer alan uçakların raporlama döneminde gerçekleşen uçuşlarda tüketilen toplam yakıt (ton) olarak hesaplanıp litre 'ye çevrilmesi ile hesaplanmaktadır. (1 ton= 1250 litre)

Kargo uçakları için AKTK (arz edilen kargo ton KM), her arz edilen ton kapasitesinin Uçuş Menzil KM’leri ile çarpılması ile hesaplanmaktadır. Yolcu uçakları için AKK (arz edilen Koltuk KM) arz edilen her bir koltuğun Uçuş Menzil KM’leri ile çarpılması ile hesaplanmaktadır. Yolcu ve Kargo uçaklarının AKK ortak payında hesap yapılabilmesi (AKK2) için; Yolcu uçağının AKK verisi direkt olarak alınırken, Kargo uçakları için AKTK verisi 5 ile çarpılmaktadır. (1 kargo ton kapasitesinin 5 yolcu kapasitesine denk geleceği varsayımı dikkate alınmıştır.)

Arz edilen koltuk sayıları uçuş bazlı olarak Ortaklığın “Genel Uçuş Analiz Raporu”ndan elde edilmektedir.

Uçuşlardaki kilometre bilgileri AODB (Airline Operational Database) üzerinden alınmaktadır. Veri tabanında yer alan iki istasyon arasındaki mesafe istasyonların Latitude ve Longitude bilgilerine göre WGS84 (World Geodetic System) yöntemi ile hesaplanmaktadır.

Yakıt Tasarrufu

Yakıt tasarrufu uygulamaları 4 ana başlıkta takip edilmektedir:

- **Uçuş İşletme Uygulamaları:** Yedek güç ünitesi (APU) kullanımı optimizasyonu, kalkıştan önce tek motor taksi, inişten sonra tek motor taksi, kalkışta düşük flap kullanımı, inişte düşük flap kullanımı, inişte minimum motor frenlemesi, ekstra yakıt taleplerinin takibi, CDA (Continuous Descent Approach)
- **Teknik Bakım Uygulamaları:** Uçak aerodinamiklerinin takibi, APU bakım maliyetleri, yedek lastiklerin indirilmesi.
- **Uçuş Planlama (Dispeç) Uygulamaları:** Etkili uçuş planlama sistemi, rota optimizasyonu, yedek meydan seçimi, ekstra yakıt planlamalarının takibi, zero fuel weight (yakıtsız operasyonel uçak ağırlığı) takibi, istatistikî taksi yakıtı planlaması, istatistikî APU yakıtı planlaması.
- **Yer İşletme Uygulamaları:** Uçak ağırlıklarının azaltılması, ikram ağırlıklarının azaltılması, kullanım suyu yüklemesi ve takibi, Uçak Ağırlık Merkezi Optimizasyonu

4 ana başlık altında 16 ayrı yakıt tasarrufu metoduna, uçak tiplerine ve uygulamanın gerçekleştirildiği uçuş oranına göre hesaplama yapılmaktadır.

Raporlama Kılavuzu

Doğrudan yakıt tasarrufu sağlayan uygulamalar için hesaplama; ilgili uygulama oranı ile uçuş başına düşen tasarruf miktarı, aylık uçuş sayısı ve uygulama oranı ile çarpılarak hesaplanmaktadır. Uygulama başına tasarruf miktarı ise IATA'nın Guidance Material and Best Practices for Fuel and Environmental Management dokümanından alınır. (Kalkıştan önce tek motor taksi, kalkışta düşük flap kullanımı vb.)

Formül:

İlgili uygulama için Yakıt Tasarrufu = (İlgili uygulama kapsamında uçuş başına tasarruf) * (Aylık uçuş sayısı) * (Uygulama oranı)

Bir önceki döneme kıyasla yakıt tasarrufu sağlayan uygulamalar için hesaplama; Geçen dönem değeri ve mevcut dönem değerinin farkı, weight factor (ağırlık faktörü), aylık uçuş sayısı ve aylık ortalama uçuş süresi çarpılarak hesaplanır. Ağırlık faktörü değerleri tip bazlı olarak IATA'nın Guidance Material and Best Practices for Fuel and Environmental Management dokümanındaki yöntemle hesaplanır. (Yedek Meydan Seçimi, Dispeç Ekstra Yakıtı vb.)

Formül:

İlgili uygulama için Yakıt Tasarrufu = (İlgili uygulama için bir önceki dönem değeri - ilgili uygulama için mevcut dönem değeri) * (Ağırlık faktörü) * (Aylık uçuş sayısı) * (Aylık ortalama uçuş süresi)

Sağlanan yakıt tasarruf miktarının GJ cinsinden gösterimi için aşağıdaki formül kullanılmaktadır;

(Ton cinsinden yakıt tasarrufu) * Net Kalorifik Değer (Tj/Gg) (i)

(i) Net kalorifik değer "2006 IPCC Ulusal Sera Gazı Envanterleri Kılavuzları" raporundan alınarak hesaplanır.

Kaza Sıklık Oranı

Toplam Kaza sayısı, raporlama döneminde Ortaklık bünyesinde bulunan doğrudan istihdam edilen çalışanların, iş kaza araştırma formları, iş kaza bilgi formları ve Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilip Ironic Portal platformunda kayıt altına alınan kazaları ifade etmektedir.

Formül:

Kaza Sıklık Oranı = Kaza Sayısı * (1.000.000 / Toplam Çalışma Saati)

Toplam çalışma saati, 4A ve 4C'ye tabi çalışanlar için ayrı olarak SGK'ye yapılan prim gün sayısı üzerinden aylık (30 gün) hesaplama yapılarak elde edilir. Bu hesaplamada bir çalışma günü 8 saat olarak baz alınmıştır.

Müşteri Memnuniyet Oranı

Uçakların anket destekli uçak içi eğlence sistemleri içerisinde konumlandırılan 16 soruluk yolcu memnuniyet anketinde bulunan "Türk Hava Yolları seyahat deneyiminizi genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?" sorusu aracılığıyla ölçülmektedir. Ankette 5'li ölçekte değerlendirme alınmaktadır. Top 2 Box metodu ile soruya "İyi" ve "Çok iyi" yanıtı veren yolcuların, ankete katılım sağlayan tüm yolculara oranı ile hesaplanmaktadır. Anket uçak iniş yapmadan 20 dakika önce yolcu ekranlarına yansıtılır. Oran hesaplanırken "Fikrim Yok" yanıtı veren yolcuların oyları dikkate alınmamaktadır.

Formül:

Müşteri Memnuniyet Oranı = [Soruya "İyi (4 Puan)" ve "Çok İyi (5 Puan)" cevabını veren katılımcı sayısı / Ankete katılım sağlayan toplam yolcu sayısı] *100

Yeniden Görüş Beyanı

Doğrulanan verilerinin ölçülmesi ve raporlanması kaçınılmaz olarak bir dereceye kadar tahmin içerir. Ortaklık seviyesinde veriler üzerinde %5'ten fazla bir değişiklik olduğu durumda, yeniden görüş beyanı düşünülebilir.

Sınırlı Güvence Raporu



Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı Yönetim Kurulu'na,

Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı ("Şirket") tarafından 31 Aralık 2022 tarihinde sona eren yıl itibarıyla hazırlanan Türk Hava Yolları 2022 Sürdürülebilirlik Raporu'nda ("2022 Sürdürülebilirlik Raporu") yer alan ve aşağıda listelenmiş Seçilmiş Sürdürülebilirlik Bilgileri ("Seçilmiş Bilgiler") üzerinde sınırlı güvence çalışması yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz.

Seçilmiş Bilgiler

Sınırlı güvence çalışmamıza konu olan ve 2022 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 87. ve 89. sayfalarında bulunan ve "🟢" ile işaretlenmiş göstergelerin kapsamı 31 Aralık 2022 tarihinde sona eren yıl itibarıyla aşağıdaki gibidir:

- Yakıt Verimliliği (100 Arz Edilen Koltuk Km Başına Yakıt tüketimi) (Litre/100 AKK)
- Yakıt Tasarrufu (Ton & GJ)
- Kaza Sıklık Oranı (1.000.000 Çalışma Saati Bazında)
- Müşteri Memnuniyet Oranı (%)

Güvence raporumuz yalnızca 2022 Sürdürülebilirlik Raporu'nda "🟢" ile işaretlenmiş Seçilmiş Bilgiler için düzenlenmiş olup, önceki dönemlere ya da 2022 Sürdürülebilirlik Raporu'nda "🟢" ile işaretlenmiş Seçilmiş Bilgiler dışında yer alan diğer bilgilere dayalı herhangi bir işlem uygulanmamış ve bu nedenle herhangi bir sonuç bildirilmemiştir.

Ölçüt

Şirket Seçilmiş Bilgileri hazırlarken 2022 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 93. ve 94. sayfaları arasında bulunan Ek-1: Türk Hava Yolları 2022 Sürdürülebilirlik Raporu – Raporlama Kılavuzu ("Raporlama Kılavuzu") bölümündeki prensipleri kullanmıştır.

Şirket'in Sorumlulukları

Şirket, 2022 Sürdürülebilirlik Raporu'nun içeriğinden ve Seçilmiş Bilgiler' in Raporlama Kılavuzu'na uygun olarak hazırlanmasından sorumludur. Şirket, Seçilmiş Bilgiler' in hazırlanmasında kullanılan bilgilerin suistimal veya hatadan kaynaklanan hiçbir maddi yanlış beyan içermemesini sağlayacak şekilde

iç kontrollerin tasarlanması, uygulanması ve sürdürülmesinden de sorumludur.

Sınırlamalar

Konunun özellikleri ve bu tarz bilgileri belirlemede kullanılan metotlar düşünülüğünde, finansal olmayan bilgiler finansal bilgilerden daha fazla doğal sınırlamalara tabidir. Bir kurum tarafından ortaya koyulmuş uygulamaların olmaması nedeniyle önemli düzeyde farklı ölçümlerin yapılması ve karşılaştırılabilirliği etkileyebilecek şekilde farklı, fakat kabul edilebilir ölçüm tekniklerinin seçilmesi söz konusu olabilir. Farklı ölçüm tekniklerinin hassaslığı da değişiklik gösterebilir. Bunun dışında, söz konusu bilgilerin mahiyeti ve bunların tespitinde kullanılan yöntemler, aynı zamanda ölçüm kriterleri ile bunların hassasiyeti zaman içinde farklılık gösterebilmektedir. Bu nedenle, Seçilmiş Bilgiler' in Raporlama Kılavuzu çerçevesinde okunması ve incelenmesi önem arz etmektedir.

Diğer hususların yanı sıra, özellikle enerji kaynağı yakıtların tüketimlerinde MWh

birimine dönüşüm faktörleri ve karbon emisyonu ile ilgili hesaplamalar konusunda, Raporlama Kılavuzu bölümünde belirtildiği gibi Şirket içinde elde edilen bilgilere ve faktörlere ve/veya bağımsız üçüncü şahıslarla sağlanan bilgilere ve faktörlere bağlıdır. Bu farklı faktörler ve üçüncü taraflarla sağlanan bilgiler çalışmamız kapsamına alınmamıştır.

Bağımsızlık ve Kalite Yönetim

Muhasebe Meslek Mensupları için Uluslararası Etik Standartları Kurulu ("IESBA") tarafından yayımlanan; dürüstlük, tarafsızlık, profesyonel yetkinlik ve gerekli özen gösterilmesi, gizlilik ve profesyonel davranış temel ilkelerini belirleyen IESBA Profesyonel Muhasebeciler için Etik Kurallar' ın bağımsızlık ve diğer etik gerekliliklerine uyum göstermekteyiz.

Kalite Yönetime ilişkin Uluslararası Standart 1'i uygulamakta ve bu doğrultuda ilişkili etik ve profesyonel standartlar ve kanun veya yönetmelik gerekliliklerine uygun belgelendirilmiş politikalar ve süreçleri içeren bir kalite yönetim sistemi muhafaza etmekteyiz.

PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
BJK Plaza, Süleyman Seba Caddesi No:48 B Blok Kat:9 Akaretler Beşiktaş 34357 İstanbul-Turkey
T: +90 212 326 6060, F: +90 212 326 6050, www.pwc.com.tr Mersis Numaramız: 0-1460-0224-0500015

Sınırlı Güvence Raporu



Bağımsız Denetçinin Sorumlulukları

Sorumluluğumuz, gerçekleştirdiğimiz sınırlı güvence çalışmasına dayanarak Seçilmiş Bilgiler' in, tüm önemli yönleriyle, Raporlama Kılavuzu'na uygun hazırlanmadığı kanaatine varmamıza sebep olacak herhangi bir hususun dikkatimizi çekip çekmediğine ilişkin bir sınırlı güvence bildirmektir. Sınırlı güvence çalışmamız, Uluslararası Denetim ve Güvence Standartları Kurulu tarafından çıkarılmış Uluslararası Güvence Denetimleri Standardı 3000- "Tarihi Finansal Bilgilerin Bağımsız Denetimi veya Sınırlı Bağımsız Denetimi Dışındaki Diğer Güvence Denetimleri Standardı"na ("ISAE 3000" Revize) uygun olarak gerçekleştirilmiştir.

ISAE 3000 (Revize) standartlarına uygun olarak yürütmüş olduğumuz sınırlı güvencenin kapsamı, makul güvencenin kapsamına kıyasla önemli ölçüde dardır. Bir sınırlı güvence çalışmasında yeterli ve uygun denetim kanıtlarının toplanması kapsamında gerçekleştirilen prosedürlerin niteliği, zamanlaması ve kapsamı makul güvence çalışmalarına oranla çok daha dardır.

Yürütmüş olduğumuz prosedürler profesyonel yargımıza dayanmakta ve araştırmalar, görüşmeler, gerçekleştirilen süreçlerin gözlenmesi, belgelerin incelenmesi, analitik prosedürler, ölçüm yöntemlerinin uygunluğunun ve raporlama politikalarının değerlendirilmesi ve altta yatan kayıtların üzerinde mutabakata varılmasından oluşmaktadır.

Yürütmüş olduğumuz sınırlı güvence prosedürleri şunları içermektedir:

- Şirket yönetimi ve ilgili Seçilmiş Bilgiler' den sorumlu kişiler ile görüşmelerde bulunulmuştur;
- Seçilmiş Bilgiler' in toplanması ve raporlanmasına ilişkin süreç anlaşmıştır. Bu prosedür Seçilmiş Bilgileri yönetmek ve raporlamak için önemli süreç ve kontrollerin değerlendirilmesini içermektedir;
- Seçilmiş Bilgiler' in hazırlanması için kullanılan kaynak veriler değerlendirilmiştir ve seçilen belirli hesaplama örnekleri yeniden yapılmıştır;
- Şirket tarafından hazırlanan Seçilmiş Bilgiler' in derlenmesi ve hazırlanması için örnekleme bazında sınırlı testler gerçekleştirilmiştir;
- Raporlanan veriler üzerinden analitik prosedürler uygulanmıştır.

Sınırlı Güvence Sonucu

Prosedürlerimizin ve elde ettiğimiz kanıtların sonucunda, Şirket'in 2022 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan 31 Aralık 2022 tarihinde sona eren yıl itibariyle Seçilmiş Bilgiler' in, tüm önemli yönleriyle, Raporlama Kılavuzu'na uygun hazırlanmadığına ilişkin herhangi bir hususa rastlanmamıştır.

Kullanım Kısıtlaması

Bu rapor, sonucu da dahil olmak üzere, Şirket'in sürdürülebilirlik performansı ve faaliyetlerinin raporlamasına yardımcı olmak amacıyla Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı Yönetim Kurulu için hazırlanmıştır. Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı Yönetim Kurulu'nun Seçilmiş Bilgiler ile ilgili bir sınırlı bağımsız güvence raporu hazırlatarak konuyla ilgili sorumluluklarını yerine getirdiğini gösterebilmesini sağlamak için bu raporun 31 Aralık 2022 tarihinde sona eren yıl için hazırlanan 2022 Sürdürülebilirlik Raporu içinde yer almasına müsaade etmekteyiz. Kanunların izin verdiği ölçüde ve koşulları önceden yazılı onayımız ile açıkça mutabık kalınmış durumlar haricinde, yürütmüş olduğumuz çalışma veya raporumuzla ilgili olarak Anonim Ortaklığı Yönetim Kurulu ve Anonim Ortaklığı haricinde hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.



Baki Erdal, SMMM
Sorumlu Denetçi

İstanbul, 10 Kasım 2023

İletişim

Sizlerden aldığımız her türlü geribildirim gücümüze güç katıyor...

Geribildirim için irtibat bilgilerimiz

sustainability@thy.com

T: +90 212 463 63 63

F: +90 212 465 21 21

Adres: Türk Hava Yolları A.O. Genel Yönetim Binası Yeşilköy Mahallesi Havaalanı
Cad. No:3/1 34149 Bakırköy/İstanbul Türkiye

Raporlama Danışmanı:



www.kiymetiharbiye.com

Yasal Uyarı

Türk Hava Yolları Sürdürülebilirlik Raporu (Rapor), Türk Hava Yolları A.O. ("THY") tarafından GRI (Global Reporting Initiative) Standartları'na uygun olarak hazırlanmıştır. Bu raporda yer alan ve eksiksiz olma vasfını taşımayan tüm bilgiler ve görüşler THY tarafından temin edilmiştir. Bu rapor sadece bilgilendirme amacıyla hazırlanmış olup herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturma amacı taşımaz. Bu raporda yer alan bilgiler THY hisselerinin satımına ait herhangi bir teklif ya da teklifin bir parçasını ya da bu tür bir satış sürecine davet teşkil etmez ve bu raporun yayımlanması ile bu tür bir yasal ilişki kurulmuş sayılmaz. Bu raporun hazırlanma zamanı itibarıyla yer alan tüm bilgiler ve ilişkili belgelerin doğru olduğuna inanılmakta olup bilgiler iyi niyetle açıklanmış ve güvenilir kaynaklara dayanmaktadır. Ancak THY bu bilgilere ilişkin herhangi bir beyan, garanti veya taahhütte bulunmamaktadır. Buna uygun olarak, THY veya bağlı hiçbir şirketi ya da onların yönetim kurulu üyeleri, danışmanları veya çalışanları bu rapor kapsamında iletilen herhangi bir bilgi veya iletişimden veya bu raporda yer alan bilgilere dayanan veya yer almayan bir bilgi neticesinde bir kişinin doğrudan veya dolaylı olarak uğrayacağı kayıp ve zarardan sorumlu değildir.



**TURKISH
AIRLINES**

A STAR ALLIANCE MEMBER 