




TURKISH AIRLINES

A STAR ALLIANCE MEMBER 



2021 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
ÖZET VERİ DEĞERLENDİRMELERİ

Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı



2021 yılında, yaklaşık 1 milyon 110 bine yakın yolcu ile, Birleşmiş Milletler'in en az gelişmiş ülkeler kategorisinde yer alan 46 ülkeden 25'ine sefer gerçekleştirdik. Mevcut dış hat rotalarımızdan 142'sine sadece Türk Hava Yolları uçuş gerçekleştiriyor.

Değerli Paydaşlarımız,

2021 yılında Türkiye'de ve dünyada aşılama çalışmalarının yaygınlaşmasıyla birlikte Covid-19 pandemisinin etkilerinin azaldığı bir dönem yaşadık. Bu dönemde Türkiye'nin milli bayrak taşıyıcı hava yolu olarak, endüstri ortalamasının üzerindeki performansımızla havacılık sektöründe yaşanan toparlanmanın lokomotifleri arasında yer aldık.

Hızlı karar alma yetimiz ve etkin kapasite yönetimiyle finansal olumsuzlukların etkisini en düşük seviyede tutarken, artan kargo talebi ve canlı bir turizm sezonu ile gelirlerimizi artırmayı başardık. 1,4 milyar ABD doları esas faaliyet kârı ve %13,2 kâr marjı ile Ortaklığımız, 2021 yılında sektör ortalamasının üzerinde bir karlılık elde etti. Arz Edilen Koltuk Kilometresi (AKK) 127,8 milyar km'ye, konma sayısı 357.189'a, taşınan kargo ve posta ise 1.879.552 tona yükseldi.

Elde ettiğimiz başarıda filo modernizasyonu yatırımlarımızın etkisi büyüktü. 2021 yılında teslim aldığımız 3 adet A350-900 uçağıyla filomuzdaki toplam A350-900 uçak sayısı 5'e yükseldi. Filomuzda bulunan 15 adet B787-9 Dreamliner tipi uçak ile birlikte 2021 yılı sonunda yeni nesil geniş gövde uçak

sayımız 20'ye ulaştı. Bu yatırımlarla, ortalama yaşı 8,5 olan, 246'sı dar gövde, 104'ü geniş gövde ve 20'si kargo olmak üzere toplam 370 uçaklık bir filo yapısına kavuşarak, Türk Hava Yolları filosunun dünyanın en genç ve modern filolarından biri olma niteliğini güçlendirdik.

Filo yapımızın sağladığı esneklik ile 2021'de uçulan nokta sayısını 333'e çıkardık. Dünyanın en çok noktasına uçuş gerçekleştiren hava yolu olarak, uluslararası kalkınmaya benzersiz bir destek sağlıyoruz. 2021 yılında, yaklaşık 1 milyon 110 bine yakın yolcu ile, Birleşmiş Milletler'in en az gelişmiş ülkeler kategorisinde yer alan 46 ülkeden 25'ine sefer gerçekleştirdik. Mevcut dış hat rotalarımızdan 142'sine sadece Türk Hava Yolları uçuş gerçekleştiriyor. Oluşturduğumuz bağlantılık söz konusu ülkelerin dünya ile ekonomik ve sosyal ilişkilerini geliştirebilmeleri için büyük bir önem teşkil ediyor. Pandemi, bu yaklaşımımızın önemini bir kez daha ortaya koyan bir süreç oldu. Soğuk zincir kargo kapasitemiz sayesinde, birçok ülkenin başta tıbbi malzeme ve aşı olmak üzere hayati kaynaklara erişimine vesile olmanın anlamı bizler için büyüktü.

Yeni nesil uçaklarımızla sağlanan yakıt verimliliği ve gürültü azaltımı gibi çevresel

etki yönetimi noktasındaki kazanımlar da filo yatırımlarımızın en önemli getirileri arasında yer alıyor. Üretici verilerine bakıldığında, filomuza kattığımız yeni nesil dar gövde uçaklarda koltuk başına %15, geniş gövde uçaklarda ise %20-25 oranlarında yakıt tasarrufu ve buna paralel olarak uçuş kaynaklı sera gazı emisyonlarında azalma görülmektedir. Filo modernizasyonunun da bir parçası olduğu kapsamlı yakıt verimliliği uygulamalarımız ile, 2021 yılında 37.082 ton uçak yakıtı tasarrufu sağlayarak 116.808 ton karbon emisyonunu önledik.

İklim değişikliğiyle mücadele konusundaki kararlı tutumumuzun en belirgin göstergelerinden birini sürdürülebilir havacılık yakıtı alanındaki çalışmalarımız oluşturuyor. Bu kapsamda ilk olarak 2022 yılında çeşitli Avrupa destinasyonlarına gerçekleştirdiğimiz uçuşlarda biyoyakıt kullanmaya başlayacağız. Sürdürülebilir havacılık yakıtı kullanımını artırma yönündeki çalışmalarımızı biyoyakıt kullanımıyla sınırlı bırakmıyor, Ar-Ge projelerine de destek vermeye devam ediyoruz.

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

Bir Bakışta Türk Hava Yolları

Yurt içi ve yurt dışında yolcu ve kargo hava taşımacılığı faaliyetleri gerçekleştirmek amacıyla 1933 yılında kurulan Türk Hava Yolları A.O., 88 yıldır Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin bayrak taşıyıcı hava yolu olma sorumluluğunu gururla yerine getirmektedir.

Kuruluşundan günümüze hızlı büyüme trendini koruyan Türk Hava Yolları, bugün 19 bağlı ortaklık ve iştiraki, 1,38 milyar TL ödenmiş sermayesi ve iştirakleriyle birlikte 60.000'in üzerinde çalışanıyla, dünyanın en büyük hava yolu şirketleri arasında yer almaktadır.

Filo büyüklüğü bakımından yolcu taşımacılığı yapan hava yolları arasında en büyük dokuzuncu hava yolu olan Türk Hava Yolları, 2021 yılı itibariyle, filosunda yer alan 370 uçakla, yurt içi ve yurt dışında 333 farklı noktaya gerçekleştirdiği uçuşlarla dünyanın en fazla ülkesine ve dış hat noktasına uçuş gerçekleştiren hava yoludur. Yıl içinde Türk Hava Yolları, 357.189 konma sayısı ile 44,8 milyon yolcu, 1,9 milyon ton kargo ve posta taşımacılığı gerçekleştirmiştir.



TÜRK HAVA YOLLARI ORTAKLIK YAPISI



Markalar

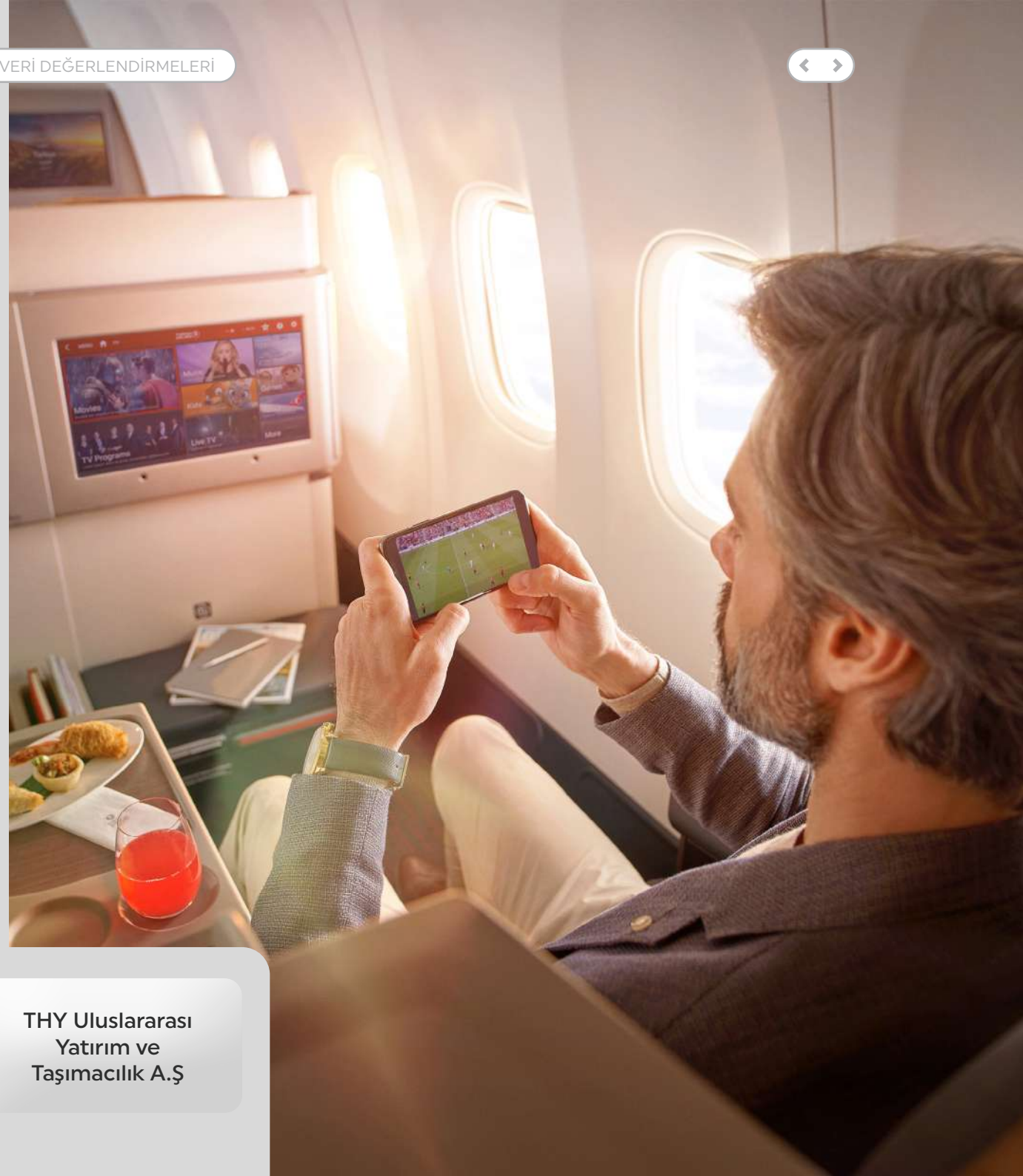


GOODRICH TURKISH TECHNIC



THY Havaalanı
Gayrimenkul Yatırım
ve İşletme A.Ş

THY Uluslararası
Yatırım ve
Taşımacılık A.Ş



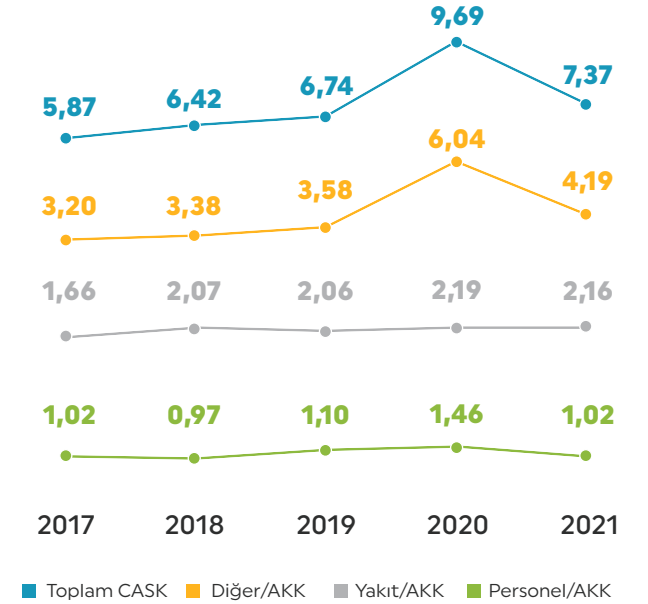
Finansal ve Operasyonel Performans

2020 yılında tüm sektörlerde olduğu gibi havacılık sektörünü de derinden etkileyen COVID-19 pandemi döneminin etkilerinin azalmasıyla birlikte 2021 yılında, havacılık faaliyetlerinin tekrar canlandığı bir dönem yaşanmıştır.

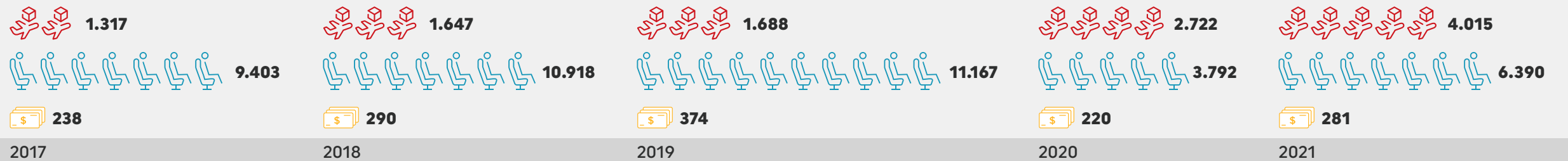


| Finansal Göstergeler (milyon ABD doları) | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|--------|--------|--------|--------|
| Net Gelir | 12.855 | 13.229 | 6.734 | 10.686 |
| Yolcu Geliri | 10.918 | 11.167 | 3.792 | 6.390 |
| Kargo Geliri | 1.647 | 1.688 | 2.722 | 4.015 |
| Diğer Gelirler | 290 | 374 | 220 | 281 |
| Faaliyet Karı | 1.191 | 876 | -255 | 1.414 |
| FAVÖK | 2.463 | 2.589 | 1.481 | 3.416 |
| FAVKÖK | 3.349 | 3.107 | 1.866 | 3.744 |
| FAVKÖK Marjı (%) | 26,0% | 23,5% | 27,7% | 35,0% |
| Net Borç | 7.687 | 10.107 | 14.120 | 11.596 |
| Toplam Varlıklar | 20.732 | 24.724 | 25.530 | 26.537 |
| Özkaynak Karlılığı (ROE) (%) | 13,0% | 11,0% | -16,0% | 14,0% |

BİRİM GİDERLER (ABD DOLARI-SENT "USC")

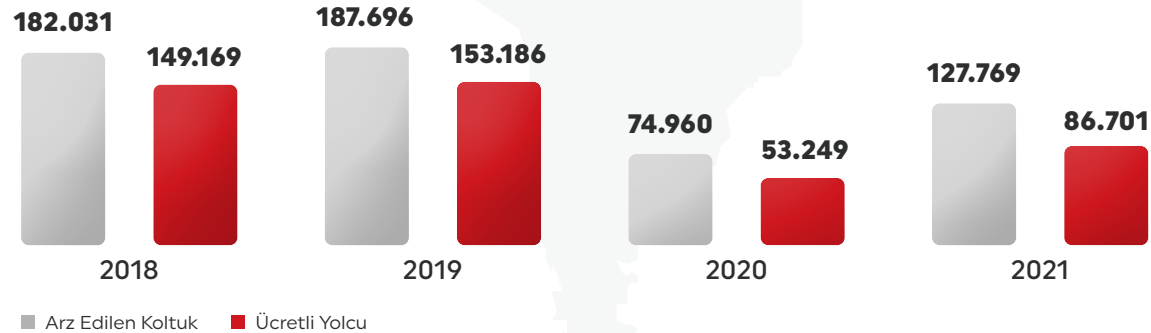


GELİRLERİN FAALİYETLERE DAĞILIMI (MİLYON ABD DOLARI)

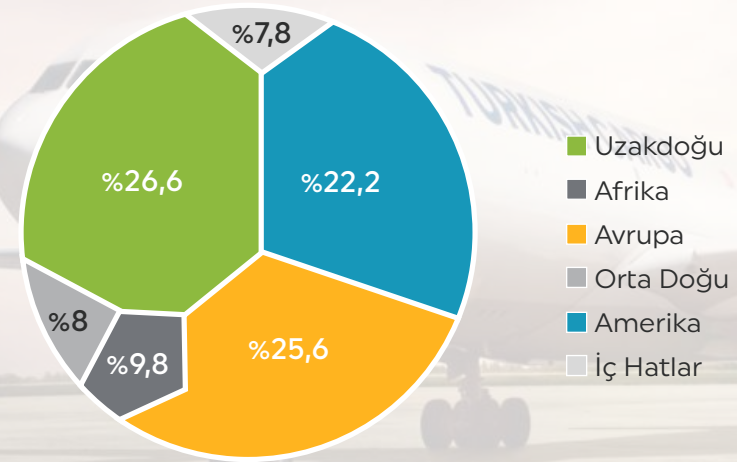


| Operasyonel Performans | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Toplam Uçuş Mili (deniz mili) | 467.942.609 | 500.095.380 | 254.970.056 | 379.947.624 |
| Arz Edilen Koltuk*Km (milyon Km) | 182.031 | 187.696 | 74.960 | 127.769 |
| Ücretli Yolcu*Km (milyon Km) | 149.169 | 153.186 | 53.249 | 86.701 |
| Ücretli Yolcu (kişi) | 75.167.807 | 74.276.202 | 27.950.200 | 44.787.730 |
| Yolcu Doluluk Oranı (%) | 81,9% | 81,6% | 71,0% | 67,9% |
| Uçulan Nokta | 310 | 321 | 324 | 333 |
| Konma Sayısı | 511.064 | 507.314 | 240.339 | 357.189 |
| Uçulan Km (bin) | 866.630 | 926.177 | 472.205 | 703.663 |
| Taşınan Kargo ve Posta (ton) | 1.412.423 | 1.543.028 | 1.487.233 | 1.879.552 |
| Taşınan Fazla Bagaj (ton) | 7.717 | 11.725 | 7.281 | 20.695 |
| Zamanında Kalkış Oranı (%) | 79,50 | 80,90 | 90,10 | 84,30 |
| Bagaj Aksaklık Oranı (%) | 5,2 | 5 | 3,9 | 3,7 |
| Sadece THY'nin Uçtuğu Dış Hat Rotası | 146 | 154 | 155 | 142 |
| En Büyük 20 Hava Yolu Şirketi'nden Sadece THY'nin Uçtuğu Dış Hat Rotası | 209 | 219 | 216 | 203 |
| En Büyük 20 Hava Yolu Şirketi'nden Sadece THY'nin Uçtuğu Dış Hat Noktası | 30 | 30 | 24 | 22 |

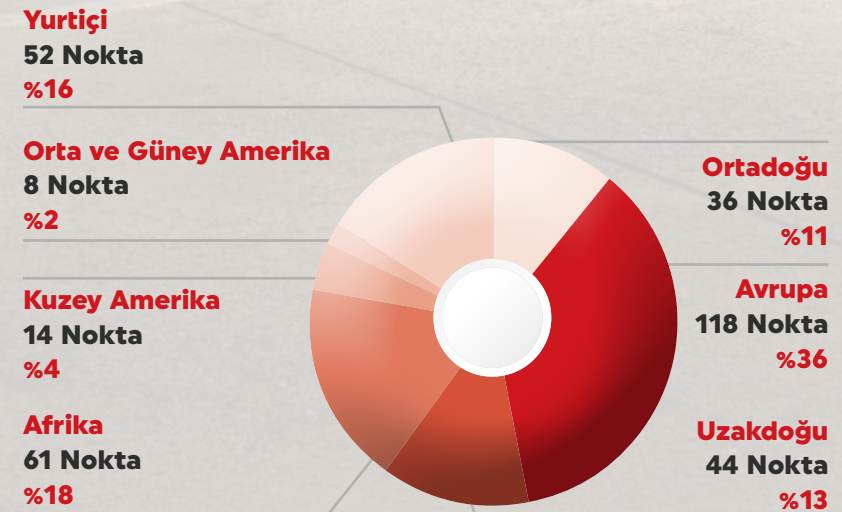
AKK VE ÜYK GELİŞİMİ (MİLYON KM)



GELİRLERİN COĞRAFİ DAĞILIMI (%)



UÇUŞ NOKTALARI COĞRAFİ DAĞILIMI (%)



Ekonomiye Katkı

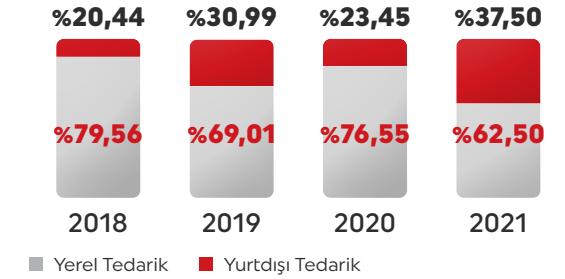
Günümüzde havacılık, bir ülkenin ekonomik gelişimi bakımından stratejik öneme sahip faaliyet kolları arasında yer almaktadır. Bu kapsamda Türk Hava Yolları da Türkiye'nin ekonomik gelişimine birçok alanda doğrudan ve dolaylı ekonomik katkılar sağlamaktadır.

| Doğrudan Ekonomik Etki Dağılımı (milyon ABD doları) | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------|--------|-------|--------|
| Yaratılan doğrudan ekonomik değer - Net Satış Geliri | 12.855 | 13.229 | 6.734 | 10.686 |
| Dağıtılan doğrudan ekonomik değer | 11.686 | 12.644 | 7.264 | 9.411 |
| Faaliyet masrafları | 9.827 | 10.477 | 6.103 | 8.051 |
| Çalışanlara ödenen ücret ve yan haklar | 1.772 | 2.067 | 1.097 | 1.298 |
| Ödenen temettü | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Devlete ödenen vergi ve benzeri ödemeler | 41 | 52 | 41 | 37 |
| Bağış, sponsorluk ve kurumsal sorumluluk harcamaları | 46 | 48 | 23 | 25 |

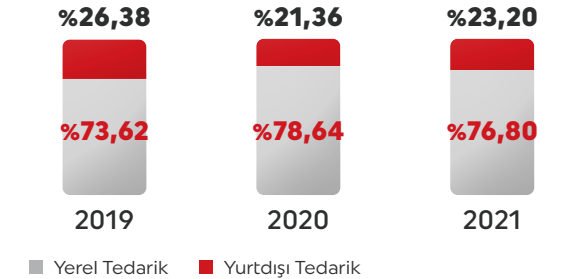
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Yatırımlar (milyon ABD doları) | 2.940 | 4.315 | 4.903 | 4.193 |
| Filo yatırımları | 1.291 | 2.402 | 2.926 | 2.061 |
| Finansal Kira Geri Ödemeleri | 906 | 974 | 1.541 | 1.786 |
| Diğer | 743 | 939 | 436 | 346 |

| Ödenen Vergiler | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------------------|---------------|---------------|-------------|---------------|
| Türkiye Cumhuriyeti Devleri (TL) | 773.139.271 | 1.441.302.581 | 898.893.051 | 1.472.755.988 |
| Diğer Devletler (TL) | 59.865.126 | 66.849.176 | 59.912.800 | 54.248.048 |
| Havaalanları (ABD doları) | 1.108.276.906 | 1.120.050.112 | 425.535.737 | 740.139.335 |

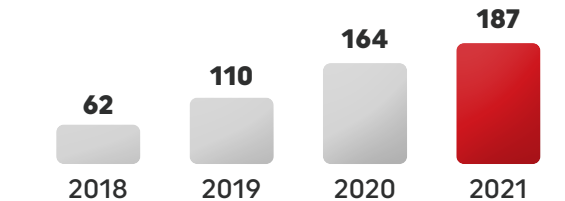
HARCAMA BAZINDA YEREL SATIN ALMA ORANI



TEDARİKÇİ SAYISI BAZINDA YEREL SATIN ALMA ORANI



DEVLET VE ULUSLARARASI KURUMLARDAN ALINAN TEŞVİKLER



İş Ahlakı ve Etik Davranış



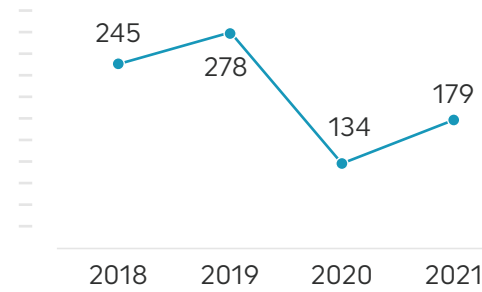
Türk Hava Yolları, temsil ettiği değerler gereği, tüm faaliyet ve kararlarında iş ahlakını ve etik davranış ilkelerini göz önünde bulundurur.

Kurumsal Yönetim İlkeleri çerçevesinde, Ortaklığın yönetici, çalışan ve paydaşlarına takip edilmesi gereken etik davranış ilkeleri konusunda yol gösterici olması açısından Yönetim Kurulu tarafından Etik Kurallar El Kitabı oluşturulmuştur.

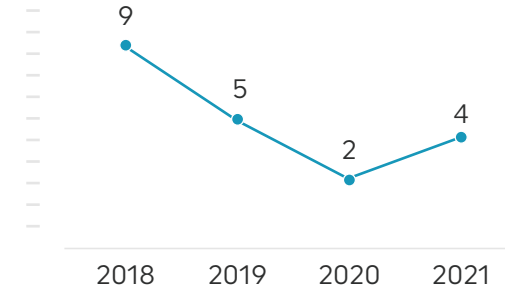
Türk Hava Yolları Etik Değerleri'nin ve karşılaşılan şüpheli durumlarda gösterilmesi beklenen tutumların öğrenilip benimsenmesi amacıyla çalışan ve yöneticilerimize yönelik Etik Kurallar Eğitimi oluşturulmuştur. Tüm çalışan ve yöneticilerimizin katılımının mecburi olduğu bu online eğitim programı Türkçe ve İngilizce dillerinde gerçekleştirilmektedir.

| Etik Kurallar, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Eğitimi | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------|-------|-------|-------|
| Toplam eğitim katılımcısı (kişi sayısı) | 5.910 | 4.320 | 2.420 | 6.207 |
| Toplam eğitim saati (kişi*saat) | 2.955 | 2.160 | 1.210 | 3.103 |
| Etik Hat Başvuruları (adet) | 245 | 278 | 134 | 179 |
| Ayrımcılık Başvuruları (adet) | 9 | 5 | 2 | 4 |
| Belirgin büyüklükteki parasal cezaların toplam tutarı (milyon TL) | - | - | - | 1,1 |
| Gayri Nakdi Yaptırımlar (adet) | - | - | - | 1 |

Etik Hat Başvuru Adedi



Ayrımcılık Vakası Başvuru Adedi



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÖNCELİKLERİ

Türk Hava Yolları Sürdürülebilirlik Stratejisinin ana odağını Ortaklık faaliyetleri, ürün ve hizmetler sonucu oluşabilecek ya da bu faaliyetleri ve ürün ve hizmetleri üzerinde etkili olabilecek sosyal, ekonomik ve çevresel konular oluşturur. Bu konular, uluslararası standartlar doğrultusunda tasarlanan ve dış paydaşların görüş ve önerilerinin dahil edildiği sistematik bir süreçle önceliklendirilmekte, sınıflandırılmakta ve Ortaklığın sürdürülebilirlik stratejisini oluşturmaktadır. "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.

Sürdürülebilirlik kapsamındaki önceliklerimiz, 2021 yılı 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 için yürütülen bu süreçte, 17 Sürdürülebilir Kalkınma Amacı da Türk Hava Yolları faaliyetleri, ürün ve hizmetleri üzerinde oluşturabilecekleri etkiler, riskler ve fırsatlar bakımından değerlendirildi. İlgili çalışmaya, 98'i yönetici, 857'si ofis çalışanı, 479'u uçuş ekibi olmak üzere toplam 1.434 Türk Hava Yolları çalışanı ile aralarında yatırımcı ve hissedarların, müşterilerin, finans kuruluşlarının, iştiraklerin, tedarikçilerin, sigorta ve broker şirketlerinin de yer aldığı 281 dış paydaşımız katılım sağladı.

Yüksek Öncelikli Konular

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



Çalışma sonuçları, şirket yöneticilerinden oluşan geniş katılımlı bir çalıştayda tekrar değerlendirildikten sonra üst yönetim onayına sunulmuş öncelikli konular belirlendi.

Türk Hava Yolları Sürdürülebilirlik Öncelikleri

Çok Yüksek Öncelikli Konular

- 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



Önemli Konular

- İnsan Kaynaklı Çevre Felaketleri
- Ülkeler Arası Krizler
- Küresel Ekonomik Krizler
- Hayvan Refahı
- Biyoçeşitlilik Kaybı



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİSİ

Türk Hava Yolları'nın sürdürülebilirlik stratejisi yol haritası en yüksek önceliğe sahip sosyal, ekonomik ve çevresel konular, Ortaklığın misyon, vizyon ve temel değerleri, uzun vadeli hedefleri ve bu hedeflere ulaşırken ortaya çıkabilecek riskleri ve fırsatları dikkate alınarak oluşturulmaktadır.

Bu doğrultuda; Ortaklık 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 anlayışıyla bugünkü kazanımların ötesine geçerek gelecekte de değer oluşturmak" olarak tanımlanmaktadır.

Dinamik bir anlayışla yönetilen Ortaklığın Sürdürülebilirlik Stratejisi, önceliklendirme çalışması sonuçları, dönem içinde gündeme gelen yeni düzenlemeler ve elde edilen paydaş görüşleri ışığında düzenli olarak gözden geçirilmektedir.



YÖNETİM ESASLARI

Kurumsal Yönetim
İş Etiği
Yasal Uyum
Risk Yönetimi
Müşteri Memnuniyeti
Finansal Performans



SORUMLU ŞİRKET

İklim Değişikliği
Atık Yönetimi
Filo Modernizasyonu ve Gelişimi



GÜVENİLİR OPERATÖR

Uçuş Emniyeti ve Güvenliği
Çalışan Sağlığı ve Güvenliği
İş Devamlılığı
Dijitalleşme
Müşteri Beklentisi ve Davranış Değişiklikleri



ADİL İŞVEREN



Yetenek Yönetimi



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

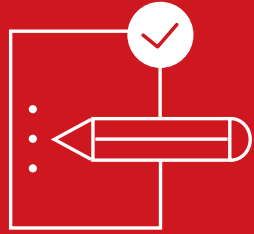
Türk Hava Yolları, sürdürülebilirlik programı kapsamında, Birleşmiş Milletler üyesi ülkeler tarafından 2030 sonuna kadar ulaşılması hedefiyle 2016 yılında açıklanan Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı (SKA) desteklemektedir. 17 küresel hedeften oluşan Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları, Türk Hava Yolları önceliklendirme çalışması kapsamında ele alınarak, SKA5, SKA7, SKA8, SKA9, SKA12, SKA13, SKA16, SKA17 gelecek dönemlerde hedeflenecek çalışma alanları olarak tespit edilmiştir. Bunun yanında Türk Hava Yolları'nın etki alanı ve değer zincirinin genişliği düşünüldüğünde, gerçekleştirilen çalışmaların birçok başka SKA'ya da katkı sağladığı görülmektedir.

| Desteklenen SKA | Alt Hedefler | Açıklama |
|---|--|---|
|   | 1.1 Aşırı Yoksulluğun Sona Erdirilmesi 1.4 Mülkiyet, Temel Hizmetler, Teknoloji ve Ekonomik Kaynaklara Eşit Erişim Hakkı 2.4 Sürdürülebilir Gıda Üretimi ve Dayanıklı Tarım Uygulamaları | <p>Türk Hava Yolları, gerek oluşturduğu değer zinciri gerekse uçuş noktaları arasında sağladığı sosyoekonomik bağlantı sayesinde faaliyet gösterdiği coğrafyalarda doğrudan ve dolaylı ekonomik değer üretmekte, iştirakleriyle birlikte 60.000'in üzerinde kişiye istihdam yaratmaktadır. Havacılık sektöründe oluşturulan her istihdam diğer sektörlerle kıyasla %175 daha üretken olup daha büyük bir katma değer yaratmaktadır.</p> <p>Türk Hava Yolları, 2021 yılında, Birleşmiş Milletler'in en az gelişmiş ülkeler kategorisinde yer alan 46 ülkeden 25'ine sefer gerçekleştirmiştir. Bu bağlamda Türk Hava Yolları, az gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelerin üretimini hedef pazarlara taşıyarak ekonomik gelişimlerine, dolayısıyla istihdam ve gelirlerine pozitif katkı sağlarken, söz konusu ülkelerin dünya ile sosyal ilişkilerini geliştirmelerine de olanak tanımaktadır.</p> <p>Üniversitelerle birlikte geliştirilen Ar-Ge projeleriyle mikroalg tabanlı Sürdürülebilir Biyo-Jet Yakıtı Projesi çalışmaları sürdürülmekte, geliştirilen teknik sayesinde sürdürülebilir havacılık yakıtlarının üretimi için tarım arazilerinin kullanılmasının önüne geçilmektedir. Sürdürülebilir biyoyakıt, içeriğinde gıda olarak kullanılan bitki tohumları bulunmadan, tarım üretimiyle rekabet etmeyerek, su, toprak ve diğer doğal kaynaklarda kirlenmeye yol açmadan üretilecektir.</p> |
|  | 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 | <p>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. Pandemi koşullarında aşı ve tıbbi malzeme tedarik zincirinin önemi en berrak şekilde ortaya çıkmış, Türk Hava Yolları 2021 yılında da devam ettirdiği bu çalışmalarla önemli bir görev üstlenmiştir.</p> <p>Aşı ve tıbbi malzeme taşımacılığında Türk Hava Yolları'nın rolü pandemi şartlarıyla sınırlı değildir. Birçok coğrafyada aşı ve tıbbi malzeme tedariki pandemi dışı dönemlerde de kritik öneme sahiptir. 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.</p> |
|  | 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 | <p>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.</p> |

| Desteklenen SKA | Alt Hedefler | Açıklama |
|--|--|--|
|   | <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 geliştirilmesi için 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>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. COVID-19 pandemisi döneminde 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>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, Sürdürülebilirlik Politikası ve Çevre Politikası doğrultusunda operasyonlarından doğan çevresel etkileri Sorumlu Şirket olma bilinciyle yönetmektedir. Bu kapsamda iklim ve çevre üzerindeki etkiler, sorumlu tedarik, atık yönetimi, enerji ve emisyon yönetimi ile temiz enerji gibi sorumlu uygulama ve projeksiyonlarla yönetilmekte, performans artırıcı çalışmalar gerçekleştirilerek elde edilen ilerlemeler raporlanmaktadır.</p> <p>Türk Hava Yolları, küresel iklim krizinin olumsuz ve geri döndürülemez etkilerini azaltmak ve iklimle ilgili riskleri en aza indirmek için çalışmalarını yürütmektedir. Havacılık sektörünün iklim değişikliği üzerindeki etkisinin son derece farkında olup, karbon ayak izini azaltmak için yapılan çalışmaların önemini bilinciyle hareket eden Türk Hava Yolları, bu doğrultuda yakıt verimliliğini artırmak için uçuş operasyonlarını optimize etmekte, yeni teknolojilere yatırım yaparken filosuna eklediği yeni nesil uçaklarda da yakıt verimliliği yüksek uçak ve motorlara öncelik vermektedir. Aynı zamanda fosil kaynaklı uçak yakıtı kullanım miktarının azaltılması için üniversitelerle iş birliği kurarak sürdürülebilir biyo-yakıt araştırma geliştirme çalışmaları yürütmektedir.</p> <p>Türk Hava Yolları, faaliyetlerinde daha sürdürülebilir (uçak içi) ürünlere geçiş için sürekli çalışmalar yürütmektedir. Kullandığı ürün ve malzemelerde geri dönüştürülebilir ürünleri tercih ederek sürdürülebilir üretimi ve kaynak verimliliğini desteklemekte, sürdürülebilir yaşam konusunda çalışanların farkındalığının artırılması amacı ile iç iletişim çalışmaları yürütmektedir.</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. Uçuş emniyeti ve güvenliğini hiçbir koşulda göz ardı edilemeyecek temel bir çalışma standardı olarak kabul eden Türk Hava Yolları, faaliyetlerinde daima en yüksek standartları hedeflemektedir.</p> <p>İnsan Haklarına saygılı olma prensibi doğrultusunda faaliyetlerini yürüten Türk Hava Yolları, Ortaklık çalışanlarının tüm haklarını etik ilke ve politikaları ile güvence altına almaktadır. İnsan ticareti de dâhil olmak üzere modern kölelik ve zorla çalıştırma gibi insan haklarına aykırı olan her türlü uygulamanın Ortaklık çatısı altında yer bulamayacağı bir çalışma ortamı sunmaktadır.</p> |

| Desteklenen SKA | Alt Hedefler | Açıklama |
|--|--|--|
|  <p>9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPI</p> | <p>9.4 Sürdürülebilirlik için Tüm Sanayi Kollarının ve Altyapılarının İyileştirilmesi</p> <p>9.5 Araştırmanın Artırılması ve Sanayi Teknolojilerinin İyileştirilmesi</p> | <p>Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin resmi bayrak taşıyıcısı ve dünyanın en fazla ülkesine ve dış hat noktasına uçuş gerçekleştiren hava yolu şirketi olan Türk Hava Yolları, kuruluşundan günümüze filosunu sürekli yenilemektedir. Türk Hava Yolları, yeni nesil uçak yatırımlarıyla ortalama 8,5 yaş ortalamasına sahip genç filosunu geliştirirken uçuş ağını da genişletmeyi hedeflemektedir. Operasyonlarının sürekliliğini sağlamak ve iş devamlılığını artırmak amacıyla başta dijitalleşme faaliyetleri olmak üzere, Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarına yatırım yapan Türk Hava Yolları, faaliyet altyapısını sürekli iyileştirmektedir. Açık inovasyon stratejisi sayesinde yeni nesil teknoloji firmaları ile problemlerin çözümüne odaklanırken, kaynak verimliliğini yöneterek yeni teknolojiler geliştirmekte ve yeni fırsatların oluşturulması için iş birliği programları yürütmektedir.</p> |
|  <p>11 SÜRDÜRÜLEBİLİR SEHİRLER VE TOPLULUKLAR</p> | <p>11.2 Erişilebilir ve Sürdürülebilir Ulaşım sistemleri</p> <p>11.5 Doğal Afetlerin Olumsuz Etkilerinin Azaltılması</p> <p>11.6 Şehirlerin Çevresel Etkilerinin Azaltılması</p> | <p>Havacılık sektörü dünyanın çeşitli noktalarındaki kentleri birbirine bağlayarak ekonomik faaliyetlerin yanında kültürleri de buluşturmaktadır. Diğer taraftan havacılık sektörünün, başta emisyon ve gürültü olmak üzere sürdürülebilir kent yaşamı üzerinde etkileri de bulunmaktadır. Türk Hava Yolları, bu etkileri en aza indirmek amacı ile filo modernizasyonu yatırımları yaparak emisyon ve gürültü düzeyi düşük operasyon kabiliyetini sürekli iyileştirmekte, atık yönetimi uygulamaları ile de kentlerin kişi başına düşen olumsuz çevresel etkilerinin azaltılmasına katkı sağlamaktadır. Afet sonrası, afetten etkilenen bölgelere bölge halklarının ihtiyaçlarının karşılanması amacı ile STK ve Kamu Kuruluşları ile iş birlikleri geliştirerek acil yardım operasyonları düzenlemektedir.</p> |
|  <p>15 KARASAL YAŞAM</p> | <p>15.3 Ormansızlaşmanın Durdurulması ve Bozulmuş Ormanların Eski Haline Döndürülmesi</p> <p>15.7 Korunan Türlerin Yasa Dışı Avlanması ve Kaçakçılığının Ortadan Kaldırılması</p> | <p>Türk Hava Yolları, IATA'nın desteklediği, yabani hayvanların yasadışı ticaretinin engellenmesi ve bu konuda sektörel farkındalığın artırılmasını hedefleyen "United for Wildlife Buckingham Palace Declaration" (UFW) bildirisini imzalamıştır. Böylece fildişi, gergedan boynuzu, kaplumbağa kabuğu gibi yabani hayvan parçalarının illegal ticaretinin önüne geçilmesi katkı sağlanmaktadır. 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.</p> |
|  <p>16 BARIS, ADALET VE GÜÇLÜ KURUMLAR</p> | <p>16.5 Yolsuzluk ve Rüşvetin Önemli Ölçüde Azaltılması</p> <p>16.6 Etik, Hesap Verebilir ve Şeffaf Kurumların Geliştirilmesi</p> <p>16.10 Bilgiye Kamu Erişiminin Sağlanması ve Temel Özgürlüklerin Korunması</p> <p>16.B Ayrımcı Olmayan Yasa ve Politikaların Geliştirilmesi ve Uygulanması</p> | <p>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.</p> |
|  <p>17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR</p> | <p>17.6 Bilim, Teknoloji ve Yeniliğe Erişim için Bilgi Paylaşımı ve İşbirliği</p> <p>17.11 Gelişmekte Olan Ülkelerin İhracatının Geliştirilmesi</p> <p>17.14 Sürdürülebilir Kalkınma için Politika Uyumunun Geliştirilmesi</p> <p>17.16 Sürdürülebilir Kalkınma için Küresel Ortaklıkların Geliştirilmesi</p> <p>17.17 Etkili Ortaklıkların Teşvik Edilmesi</p> <p>17.18 Güvenilir Veriye Ulaşımın Artırılması</p> | <p>Türk Hava Yolları, 2030 küresel amaçlar ve sürdürülebilir kalkınmaya yönelik ortak amaçlar doğrultusunda çeşitli kurum ve kuruluşlarla ortaklıklar geliştirmektedir. Havacılık uygulamalarını şekillendiren uluslararası örgütler nezdinde oluşturulan sürdürülebilirlik inisiyatiflerinde yer alarak hem Ortaklığın uygulamaları geliştirilmekte hem de uluslararası sürdürülebilirlik ajandasının oluşumuna katkı sağlanmaktadır.</p> |

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 DTF - AACO Digital Transformation Task Force | Üye |
| AACO EPG - AACO Environmental Policy Group | Üye |
| AACO AWG - AACO Aeropolitical Watch Group | Üye |
| AACO ASAG - AACO Aviation Security Advisory Group | Üye |
| AACO SAFTF - AACO Sustainable Aviation Fuel Task Force | Üye |
| AIRE - Airlines International Representation in Europe | Yönetim Kurulu Üyeliği |
| AIRE ASTF - AIRE Slots Task Force | Üye |
| AIRE STF - AIRE Sustainability Task Force | Üye |
| AIRE CRTF - AIRE COVID-19 Recovery Task Force | Üye |
| ALTA- Latin American & Caribbean Air Transport Association | İş Ortağı Üyeliği |
| IATA - International Air Transport Association | Yönetim Kurulu Üyeliği |
| IATA CAC - IATA Cargo Advisory Council | Üye |
| IATA DTAC - IATA Digital Transformation Advisory Council | Üye |
| IATA IAAC - IATA Industry Affairs Advisory Council | Üye |
| IATA LAC - IATA Legal Advisory Council | Üye |
| IATA IOSA Maintenance Task Force | Üye |
| IATA SEAC EDWG - IATA Sustainability Environmental Advisory Council, Environmental Data Working Group | Üye |
| IATA SEAC SUPWG - IATA Sustainability Environmental Advisory Council, Single-Use Plastics Working Group | Üye |

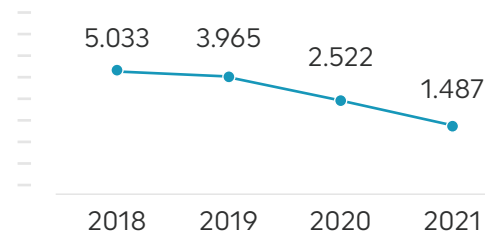
| Üye Olunan Kuruluş ve İnisiyatifler | Angajman Düzeyi |
|---|------------------------------|
| Star Alliance | Tam Üye & Komite Üyelikleri |
| Star Alliance Chief Executive Board (CEB) | Üye |
| Star Alliance Alliance Management Board (AMB) | Üye |
| Star Alliance Membership Liaison and Quality Committee (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 |
| TIACA SWG - The International Air Cargo Association, Sustainability Working Group | Üye |
| TSHA - Türk Sivil Havacılık Akademisi | Eğitmenlik Desteği |
| TÜYİD - Yatırımcı İlişkileri Derneği | Üye |
| TÜYİD Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu | Üye |
| TÜYİD Emisyon Yönetimi Alt Çalışma Grubu | Alt Çalışma Grubu Başkanlığı |

İklim Değişikliğiyle Mücadele

Türk Hava Yolları, bir yandan emsalsiz uçuş ağıyla artan hava taşımacılığı ihtiyacına cevap verirken diğer yandan da gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakma sorumluluğunu taşımaktadır. Sürdürülebilirlik faaliyetlerini şekillendiren ana önceliklerden biri olan iklim değişikliğiyle mücadele de iş süreçlerine yönelik karar ve uygulama mekanizmalarına entegre edilen stratejik bir konu olarak değerlendirilmektedir.

Ortaklık faaliyetleri genelinde verimli bir enerji ve emisyon yönetimi, sürdürülebilir biyoyakıt çalışmaları, filo modernizasyonu ve kaynak verimliliği çalışmaları gibi gerek IPCC gerekse sektörel inisiyatifler tarafından da öne çıkarılan uygulamalar, Türk Hava Yolları'nın iklim değişikliğiyle mücadele çalışmalarının temellerini oluşturmaktadır. Bu doğrultuda Ortaklık, Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA) tarafından belirlenen hedefleri benimsemekte, başta faaliyetleri sonucunda ortaya çıkan sera gazı emisyonlarının azaltılması olmak üzere iklim değişikliği etkilerinin giderilmesine yönelik kararlı adımlar atmaktadır.

Sera Gazı Farkındalık Eğitimi Katılımcı Sayısı



İklim Değişikliğiyle Mücadele Hedefleri

| 2021 Hedefi | Birim | 2021 Performansı | Gerçekleşme Düzeyi | 2022 Hedefi |
|--|---------------------|------------------|--------------------|--|
| EU ETS kapsamındaki tüm emisyonların offset edilmesi | Ton CO ₂ | 10.838 | ✓ | ETS kapsamındaki tüm emisyonların offset edilmesi |
| 1.200 çalışana sera gazı farkındalık eğitimi verilmesi | Sayı | 1.487 | ✓ | 1.800 çalışana sera gazı farkındalık eğitimi verilmesi |
| 2025'e kadar 2016'ya göre %5 oranında kg/ATK'nın azaltılması | kg/ATK | 16,68 | ✓ | 2025'e kadar 2016'ya göre %5 oranında kg/ATK'nın azaltılması |
| 25.000 ton yakıt tasarrufu | Ton | 37.082 | ✓ | 45.000 ton yakıt tasarrufu |
| 78.750 ton CO ₂ emisyonunun engellenmesi | Ton CO ₂ | 116.808 | ✓ | 141.750 ton CO ₂ emisyonunun engellenmesi |
| Kapsam 1 ve kapsam 2 emisyonlarının izlenmesi ve hesaplanması | - | - | ✓ | Kategori 1,2,3,4,5,6 emisyonlarının izlenmesi ve hesaplanması |
| 2020 yılı sera gazı emisyonlarının doğrulanması | - | - | ✓ | 2021 yılı sera gazı emisyonlarının doğrulanması |
| Karbon Saydamlık Projesi (CDP) İklim Değişikliği Programı'na yanıt verilmesi | - | - | ✓ | Karbon Saydamlık Projesi (CDP) İklim Değişikliği Programı'na yanıt verilmesi |
| CORSIA kapsamındaki ilgili uçuşlarımızdan kaynaklanan emisyonlarımızın izlenmesi ve 2020 emisyon raporunun doğrulanarak SHGM'ye iletilmesi | - | - | ✓ | CORSIA kapsamındaki ilgili uçuşlarımızdan kaynaklanan emisyonlarımızın izlenmesi ve 2021 emisyon raporunun doğrulanarak SHGM'ye iletilmesi |
| Mikroalg temelli sürdürülebilir biyo-jetyakıt pilot uygulamalarının yapılması | - | - | ✓ | 2022'de mikroalg temelli sürdürülebilir biyoyakıtın kullanılmaya başlanması |

Enerji Tüketimi

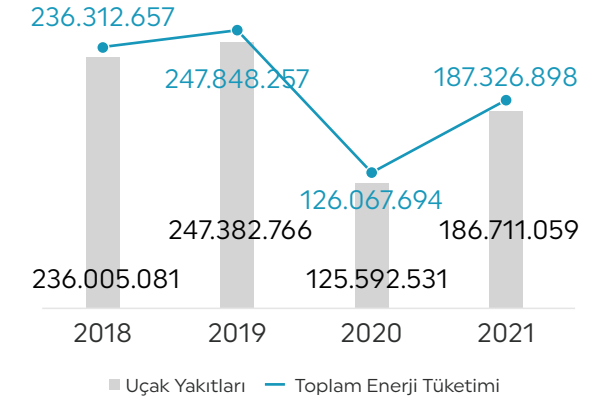


2021 yılında bir önceki yıla göre pandemi etkileri belirgin ölçüde azalmıştır. Bu doğrultuda, artan uçuş sayısı ile birlikte hem uçak yakıtı tüketimi hem de bunun dışında kalan enerji tüketiminde artış izlenmiştir. 2021 yılı içinde gerçekleşen toplam 187.327 TJ enerji tüketimi içinde uçak yakıtlarının payı %99,7 olmuştur.

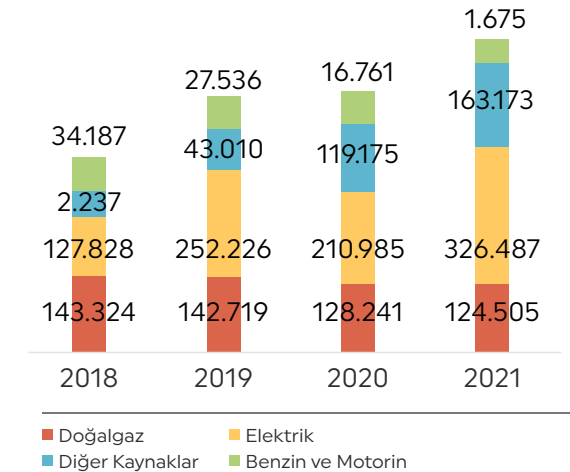
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Toplam Enerji Tüketimi (GJ) | 236.312.657 | 247.848.257 | 126.067.694 | 187.326.898 |
| Doğrudan Enerji Tüketimi (GJ) | 236.182.592 | 247.553.021 | 125.737.533 | 186.837.239 |
| Uçak Yakıtı | 236.005.081 | 247.382.766 | 125.592.531 | 186.711.059 |
| Doğalgaz | 143.324 | 142.719 | 128.241 | 124.505 |
| Benzin ve Motorin | 34.187 | 27.536 | 16.761 | 1.675 |
| Diğer Kaynaklar | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dolaylı Enerji Tüketimi (GJ) | 130.065 | 295.236 | 330.160 | 489.660 |
| Elektrik | 127.828 | 252.226 | 210.985 | 326.487 |
| Diğer Kaynaklar | 2.237 | 43.010 | 119.175 | 163.173 |
| Yakıt Tüketimi | | | | |
| Uçak Yakıtı (Ton) | 5.351.589 | 5.609.587 | 2.847.903 | 4.233.811 |
| Doğalgaz (m ³) | 4.149.367 | 4.131.857 | 3.712.707 | 3.604.558 |
| Benzin (litre) | 6.640 | 2.091 | 3.489 | 265.936 |
| Motorin (litre) | 940.453 | 774.876 | 469.721 | 413.430 |
| Yakıt Tasarrufu (GJ) | 1.305.713 | 2.447.197 | 1.003.716 | 1.635.316,2 |
| Yakıt Tasarrufu (Ton) | 29.608 | 55.492 | 22.760 | 37.082 |
| Yakıt Verimliliği (Kg/ATK) | 18,17 | 18,06 | 18,36 | 16,68 |
| Nisbi Enerji Tüketimi | | | | |
| Çalışan Başına Elektrik Tüketimi (GJ/Çalışan) | 9,17 | 11,19 | 8,75 | 8,09 |
| Alan Başına Elektrik Tüketimi (GJ/m ²) | 0,45 | 0,64 | 0,49 | 0,42 |
| Alan Başına Doğalgaz Tüketimi (GJ/m ²) | 0,22 | 0,43 | 0,45 | 0,74 |

Enerji Tüketimi ve Sera Gazı Emisyonları

Uçak Yakıtı Tüketimi (GJ)



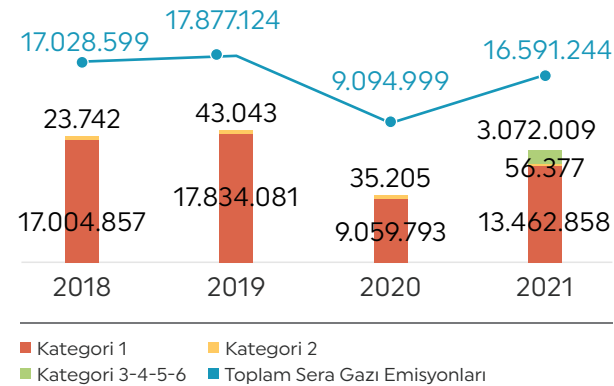
Uçak Yakıtı Dışı Enerji Tüketimi (GJ)



Sera Gazı Emisyonları

Yıl içinde toplam 16,6 milyon ton CO₂e sera gazı emisyonu salınmıştır. 2020 yılına göre gerçekleşen artışın temel nedeni; pandemi etkilerinin azalması ile artan uçuş sayısı olmakla birlikte, 2021 yılı hesaplarına geçmiş yıllardan farklı olarak Kategori 1 ve Kategori 2 dışında kalan emisyonların da dahil edilmiş olmasıdır.

Sera Gazı Emisyonları (Ton CO₂e)



| Karbon Offset Uygulamaları | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------|--------|---------|--------|
| EU ETS kapsamında teslim edilen emisyon kredisi (ton CO ₂) | 10.617 | 13.240 | 13.835 | 10.838 |
| CH ETS kapsamında teslim edilen emisyon kredisi (ton CO ₂) | - | 0 | 48 | 0 |
| UK ETS kapsamında teslim edilen emisyon kredisi (ton CO ₂) | - | - | - | 3.130 |
| Toplam teslim edilen emisyon kredisi (ton CO ₂) | 10.617 | 13.240 | 13.883* | 13.968 |
| Offsetlenen Yolcu Seferi Sayısı (adet) | 668 | 686 | 669 | 672 |

*2020 yılında açıklanan 13.074 emisyon kredisine ilave olarak daha sonra 809 emisyon kredisi otoriteye teslim edilmiştir.

| Sera Gazı Emisyonları (Ton CO ₂ e) | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------------|------------|-----------|------------|
| Toplam Sera Gazı Emisyonları | 17.028.599 | 17.877.124 | 9.094.999 | 16.591.244 |
| Kategori 1 Emisyonları | 17.004.857 | 17.834.081 | 9.059.793 | 13.462.858 |
| Kategori 2 Emisyonları | 23.742 | 43.043 | 35.205 | 56.377 |
| Kategori 3-4-5-6 Emisyonları | - | - | - | 3.072.009 |

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------|-------|-------|-------|
| Sera Gazı Farkındalık Eğitimi Katılımcı Sayısı | 5.033 | 3.965 | 2.522 | 1.487 |

Yakıt Verimliliği

Türk Hava Yolları, yakıt verimliliği konusunda Uluslararası Hava Taşımacıları Birliği (IATA)'nın belirlediği kısa ve uzun vadeli hedefleri desteklemektedir. Bu kapsamda, Ortaklığımızda kapsamlı bir yakıt tasarrufu politikası oluşturulmuş, çeşitli yakıt verimliliği parametreleri sürekli olarak ölçülüp takip edilmeye başlanmış, Yakıt Verimlilik Programı çerçevesinde, Genel Müdürümüzün başkanlığı ve ilgili iş birimlerinin katılımıyla eylem planlarını gözden geçirmekten sorumlu Yakıt Tasarruf Kurulu oluşturulmuştur.



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



YENİ TEKNOLOJİLERE YATIRIM YAPMAK

FİLO MODERNİZASYONU

BİYO-YAKIT ARAŞTIRMA

MODERN 4-D PLANLAMA SİSTEMLERİ

YAKIT YÖNETİMİ VE TAKİP YAZILIMI

1



FAALİYETLERİN OPTİMİZASYONU Yakıt Tasarrufu Uygulamaları

UÇUŞ İŞLETME UYGULAMALARI

(Yedek güç ünitesi, (APU Auxiliary Power Unit) kullanımının azaltılması, tırmanış/ düz uçuş/ alçalma usulleri, short-cut, inişlerde idle reverse kullanılması vb.)

TEKNİK BAKIM UYGULAMALARI

(Uçak ağırlıklarının azaltılması, winglet/ sharklet takılması vb.) dispeç uygulamaları (Etkili uçuş planlama sistemi, optimum rota, tankering)

YER İŞLETME UYGULAMALARI

(Kabin malzeme ve ikram)

2



ALTYAPIMIZI GELİŞTİRMEK

ATC OPERASYONLARI

(AYIRMA, HAVA SAHASININ DAHA ETKİN KULLANIMI)
SESAR Projesi
Askeri Hava Sahası Rota Optimizasyonu

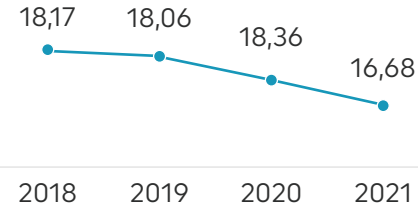
HAVAALANI ALTYAPISI

Yeni Park Yerleri/
Taksi Yolları
Hizmet Sağlayıcı Kuruluşların Ekipmanlarının Değerlendirilmesi

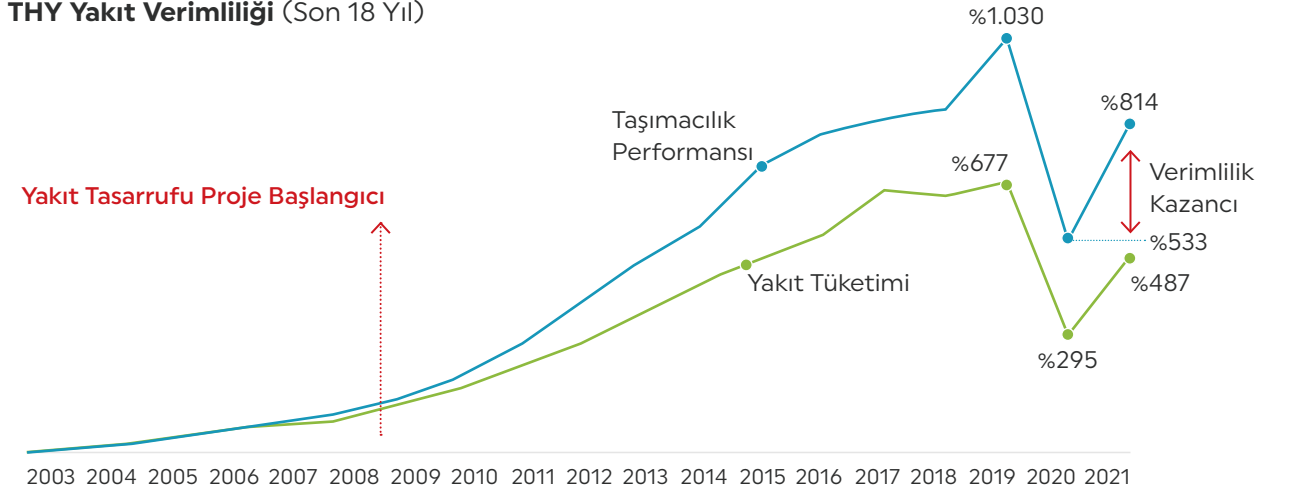
3

Türk Hava Yolları'nın 2003 ile 2021 arasındaki taşıma performansını ve buna karşılık gelen yakıt tüketimi sağdaki grafikte gösterilmektedir. Eğer 2008 yılı "referans/temel çizgisi" olarak kabul edilirse, taşıma performansı 2021 yılı itibarıyla yüzde 814 artarken, buna karşılık gelen yakıt tüketiminin ise yüzde 487 oranında arttığı görülmektedir.

Yakıt Verimliliği (Kg/ATK)



THY Yakıt Verimliliği (Son 18 Yıl)



Temel Uygulamalarla Elde Edilen Yakıt Tasarrufu ve Sera Gazı Emisyonu Azaltımı

| | Yakıt Tasarrufu (Ton) | | | | Sera Gazı Emisyonu Azaltımı (Ton CO ₂) | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|--|--------|--------|--------|
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| Azaltılmış flapla iniş/kalkış uygulaması | 8.283 | 9.257 | 5.192 | 7.513 | 26.091 | 29.160 | 16.355 | 23.666 |
| Tek motor taksi uygulaması | 3.873 | 6.228 | 1.841 | 2.526 | 12.200 | 19.618 | 5.799 | 7.957 |
| Düşük güçle motor frenlemesi uygulaması | 10.147 | 9.917 | 5.145 | 7.966 | 31.963 | 31.239 | 16.207 | 25.093 |
| Kesintisiz alçalma ile iniş uygulaması | 5.550 | 4.291 | 2.631 | 3.744 | 17.483 | 13.517 | 8.288 | 11.794 |

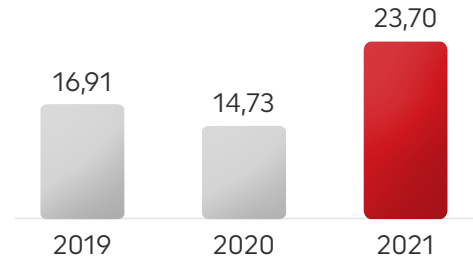
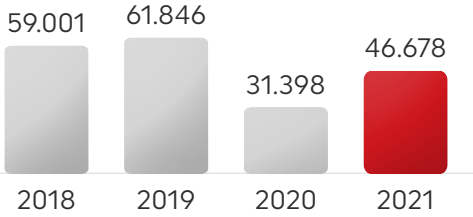
* Tasarruf edilen her bir kilogram yakıt sayesinde 3,15 kg karbondioksit (CO₂) salımı önlenmiştir.

Çevre Yönetimi

Türk Hava Yolları, Çevre Politikası çerçevesinde tanımladığı ilkeler doğrultusunda operasyonlarında oluşan çevresel etkileri etkin biçimde yönetip en aza indirmeyi amaçlamaktadır. Bu doğrultuda Ortaklığın tüm faaliyet, ürün ve hizmetlerinden kaynaklanabilecek çevre boyutları ve çevresel etkiler belirlenmekte; bu çevresel etkilerin ortadan kaldırılması veya en aza indirilmesine yönelik düzeltici faaliyetler gerçekleştirilerek iyileştirmeye yönelik metotlar uygulanmaktadır.

Çevre Hedefleri

| 2021 Hedefi | Birim | 2021 Performansı | Gerçekleşme Düzeyi | 2022 Hedefi |
|--|----------------------|------------------|--|--|
| Çevre mevzuatına uyumsuzluk yaşanmaması | Adet | 0 | ✓ | Çevre mevzuatına uyumsuzluk yaşanmaması |
| Çevresel kaza, çevresel acil durum ya da olay yaşanmaması | Adet | 0 | ✓ | Çevresel kaza, çevresel acil durum ya da olay yaşanmaması |
| TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikasının devamlılığının sağlanması | - | - | ✓ | TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikasının devamlılığının sağlanması |
| IEnvA Programında Stage 2 sertifikasının kazanılması | - | - | ✓ | IEnvA Programında Stage 2 sertifikasının devamlılığının sağlanması |
| Çalışan başına su tüketiminin bir önceki yıla kıyasla %2 azaltılması | m ³ /Kişi | 23,7 | *2021 yılı kişi başı su tüketimi hedefine 2021 yılında hesaplamaya dahil edilen binaların 2020 yılına göre değişimi ve tüketim karakteristiklerinin farklı olması nedeniyle ulaşılamamıştır. | Çalışan başına su tüketiminin bir önceki yıla kıyasla %5 azaltılması |
| En az 3.000 çalışana çevre ve atık yönetimi eğitimi verilmesi | Kişi | 3.227 | ✓ | En az 3.800 çalışana çevre ve atık yönetimi eğitimi verilmesi |
| - | - | - | - | UN Global Compact'e katılım sağlanması |

Kişi Başı Su Tüketimi (m³/kişi)**NOx Emisyonları (ton)**

| Su Yönetimi | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------|--------|--------|---------|
| Toplam Su Çekimi (m ³) (Şebeke Suyu) | 56.608 | 64.903 | 38.022 | 255.238 |
| Kişi Başına Su Tüketimi (m ³ /kişi) | - | 16,91 | 14,73 | 23,70 |
| Atık Su Deşarjı (m ³) (Atık Su Kanalı) | - | - | - | 237.418 |

| Katı Atık Yönetimi | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------------|------|-------|---------|-------|
| Katı Atık Miktarı (Ton) | 498 | 1.577 | 1.268,5 | 1.608 |
| Geri Kazanılan Tehlikesiz Atık | 124 | 1.249 | 1.163 | 1.449 |
| Geri Kazanılan Tehlikeli Atık | 115 | 153 | 35,9 | 105 |
| Bertaraf Edilen Tehlikesiz Atık | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Bertaraf Edilen Tehlikeli Atık | 1,00 | 1,00 | 0,60 | 0,50 |

| Sızıntı ve Döküntüler | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------------------|------|------|------|------|
| Toplam Vaka (adet) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sızıntı ve Döküntü Miktarı (ton) | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|--------|-------|
| Atık Yönetimi Eğitimi Katılımcı Sayısı | 0 | 0 | 22.459 | 3.227 |

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-----------|------------|-----------|
| Çevre Yönetimi Maliyetleri (ABD Doları) | 8.211.709 | 11.477.784 | 8.433.014 |

| Çevre Eğitimleri | 2021 |
|---|-------|
| Eğitim Katılımcıları (kişi sayısı) | 3.227 |
| Şirket çalışanları | 2.731 |
| Yüklenici Firma Çalışanları | 496 |
| Eğitim Süresi (kişi*saat) | 2.210 |
| Şirket çalışanları | 1.946 |
| Yüklenici Firma Çalışanları | 264 |

| Tedarikçi Çevre Denetimleri | 2021 |
|--|------|
| Çevre Denetiminden Geçen Tedarikçi Sayısı | 53 |
| İlk Kez Denetlenen Tedarikçi Sayısı | 0 |
| Denetimde Başarısız Bulunan Tedarikçi Sayısı | 0 |
| Denetim Sonucu Sözleşmesi İptal Edilen Tedarikçi Sayısı | 0 |
| Denetim Sonucu Gelişim Programı Verilen Tedarikçi Sayısı | 0 |
| Gelişim Programını Tamamlayan Tedarikçi Sayısı | 0 |

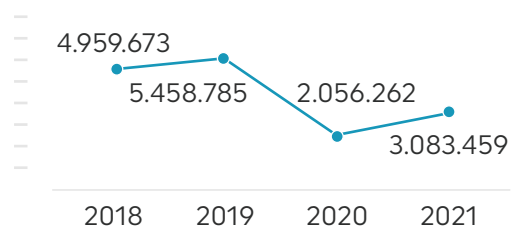
Çevre Dostu Malzeme Tercihleri

Ortaklığımızın faaliyetlerinde, öncelikle atık oluşumunun önlenmesi, önlenemediği durumlarda ise en aza indirilmesi hedeflenmektedir. Operasyonlarda kullanılan malzemelerin çevresel etkilerinin azaltılmasına yönelik çalışmaların önemli bir bölümünü de kullanılan malzemelerin çevresel etkisi düşük muadilleriyle değiştirilmesi oluşturmaktadır. Uçak içinde kullanılan birçok malzemenin ambalajlarında çevre dostu seçenekler tercih edilmekle birlikte uçuşlarımızdaki tek kullanımlık ambalaj tüketimi de azaltılmaktadır.

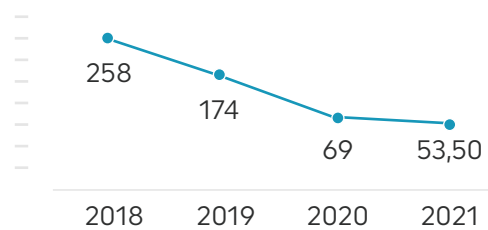
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------------|------------|-----------|------------|
| Orman Yönetim Konseyi (FSC) Sertifikalı Oyuncak Setleri | 2.268.000 | 1.647.700 | 0 | 323.925 |
| TS EN 13432 Standardına Uygun Biyobozunur ve Kompostlanabilir Kulaklık Ambalajı | 37.698.863 | 37.790.212 | 9.872.042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



Mobil Binış Kartı Uygulaması (adet)



Geri Dönüştürülen Ambalaj Atığı (ton)



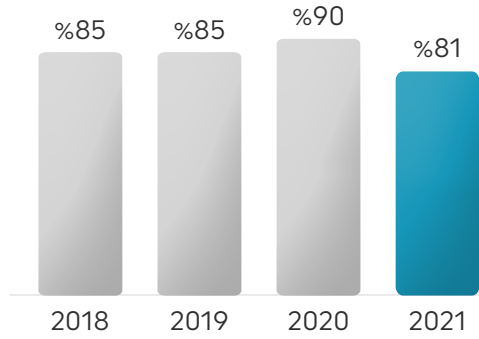
Sorumlu İkrâm



Türk Hava Yolları'nın, kuruluşundan günümüze artarak gelişen müşteri memnuniyetinin ve kalite algısının önemli bir bölümünü uçak içi ikram uygulamalarında elde edilen kalite düzeyi oluşturmaktadır. Uçuş operasyonlarının büyüklüğü düşünüldüğünde ikram servislerinin kendi başına dev bir operasyon olduğu görülmektedir. Bu operasyonlar, bir Türk Hava Yolları ortaklığı olan Turkish DO&CO aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. 2021 yılında Türk Hava Yolları uçuşlarında yolculara toplam 29,8 milyon adet ikram menüsü sunulmuştur. Bunun 25,4 milyonu yurt dışı uçuşlarda gerçekleşmiştir. Sunulan ikram menülerinin toplam ağırlığı ise 18,1 milyon tona ulaşmaktadır.

Bu çalışmaların beraberinde, ikram ürünlerinin; üretim, dağıtım ve tüketim sonrası süreçlerinde oluşan atıkların geri dönüşümü için de çalışmalar yürütülmektedir. Üretim ve dağıtım sürecinde ortaya çıkan ambalaj, yağ ve diğer organik atıklar ayrıştırılarak lisanslı firmalar aracılığıyla geri dönüştürülmektedir. Uçuşlarımızda oluşan ikram atıklarının da mümkün olduğunca geri dönüşüme kazandırılması amacıyla başlatılan uçak içi ayrıştırma uygulaması; 2018 yılında 68 hatta, 2019'da 124 hatta gerçekleştirilmiştir. Pandemi sürecinin yol açtığı koşullar nedeniyle 2020 yılında ara verdiğimiz bu uygulama, 2021 yılında tekrar başlamış ve toplam 73 hatta gerçekleştirilmeye devam edilmiştir.

Yemek İkrâmının Yurt İçi Tedarik Oranı (%)



2021 yılında Türk Hava Yolları uçuşlarında yolculara toplam



29,8

milyon adet ikram menüsü sunulmuştur.

İkram menülerinin toplam ağırlığı ise



18,1

milyon tona ulaşmaktadır.



2021 yılında Türk Hava Yolları,



305.127

adet ikram menüsünü yolcularının kişisel tercihleri doğrultusunda gerçekleştirmiştir.

Filo Modernizasyonu

1933 yılında beş uçaklık bir filo ile kurulan Türk Hava Yolları, zaman içinde filosunu hızla genişletmiş ve çeşitlendirmiştir. Filo modernizasyonunda 2000'li yıllarda gerçekleştirilen atılım özel bir öneme sahiptir. 2004 yılı başında 65 uçaktan oluşan Ortaklık filosu, 2021 yıl sonu itibarıyla 5,7 katına çıkmıştır. Pandemi öncesinde dünyanın en çok dış hat noktasına uçan hava yolu olan Türk Hava Yolları, 2021 yıl sonu itibarı ile 246 adet dar gövde, 104 adet geniş gövde ve 20 kargo uçağı ile toplamda 370 uçaklık filoya sahiptir.

Türk Hava Yolları, 2021 yıl sonu itibarı ile



Gürültü Yönetimi

Türk Hava Yolları, Çevre Politikası doğrultusunda operasyonlarının akustik etkilerini azaltmayı hedeflemektedir. Bu amaç doğrultusunda en etkili yöntem de filo modernizasyonudur. 8,5 yaş ortalamasıyla dünyanın en genç filolarından birine sahip olmak, gürültü emisyonlarının azaltılmasında da önemli bir katkı sağlamaktadır. Güncel uçak siparişlerinin filoya katılmasıyla birlikte gürültü azaltma performansının da artması hedeflenmektedir.

Filoya katılan her uçağın ICAO gerekliliklerine uygun olarak gürültü sertifikalarına sahip olması gerekmektedir. Teknik Başkanlık, Uçuşa Elverişlilik ve Güvenilirlik Müdürlüğü, her uçak için ulusal ve uluslararası havacılık gerekliliklerine uygun olarak Gürültü Sertifikası almak için başvuru çalışmalarını yürütür ve güncelliklerini takip eder. Uçakların gürültü seviyelerini belirten bu sertifika ile havalimanlarında iniş ve kalkışlardaki gürültü seviyesi limitlerine uyum sağlandığı görülebilmektedir.

| Filo Bilgileri | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------|------|------|------|------|
| Filo yaş ortalaması | 8,20 | 8,33 | 8,44 | 8,50 |
| Toplam uçak sayısı | 332 | 350 | 363 | 370 |
| Dar gövdeli uçak sayısı | 218 | 230 | 234 | 246 |
| Geniş gövdeli uçak sayısı | 92 | 97 | 104 | 104 |
| Kargo uçak sayısı | 22 | 23 | 25 | 20 |

Uçuş Emniyeti ve Güvenliği

Uçuş emniyeti ve uçuş güvenliği terimleri, birbiriyle yakından ilintili ancak farklı iş süreçlerinden oluşan ve farklı uzmanlıklara sahip ekipler tarafından, yüksek bir sinerjiyle yönetilen iki olgudur. 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.

Faaliyetlerinde daima en yüksek çalışma standartlarını benimseyen Türk Hava Yolları için uçuş emniyeti ve güvenliği, tüm operasyonların temelinde yer alan, hiçbir koşulda göz ardı edilmeyen temel operasyon normu ve mutlak bir önceliktir.

Uçuş Emniyeti

Emniyeti Gözden Geçirme Kurulu (EGGK)

Emniyet Eylem Grubu (EEG)

Emniyet Temsilcileri Toplantısı

CEO tarafından, yönetilir, Türk Hava Yolları üst düzey yöneticileri katılım sağlar.

Kurumsal Emniyet Başkanı tarafından yönetilir. Operasyonel saha yöneticileri katılım sağlar.

Kurumsal Emniyet Başkanlığı Müdürleri tarafından yönetilir. Operasyonel sahalardaki yöneticiler katılım sağlar.

Bitkinlik Eylem Grubu (BEG)

CEO tarafından, yönetilir, Türk Hava Yolları üst düzey yöneticileri katılım sağlar.

Uyumluluk ve Emniyet Koordinasyon Toplantısı

Kurumsal Emniyet Başkanlığı ve Kalite Güvence Başkanlığı yöneticileri katılım sağlar.

ÜÇ AYLIK

İKİ AYLIK

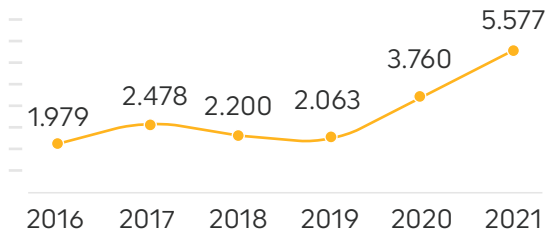
AYLIK



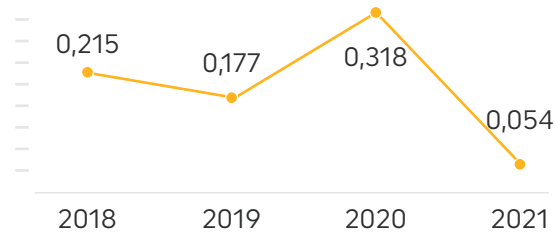
EMNİYET DENETİMİ

| Uçuş Emniyeti Faaliyet Verileri | 2020 | 2021 |
|--|------|------|
| Uçak Kazası Sayısı (Adet) | 0 | 0 |
| Uçuş Emniyeti Düzenlemelerine Uyumsuzluk Nedeniyle Yaptırım (Adet) | 0 | 0 |

Raporlama Performansı

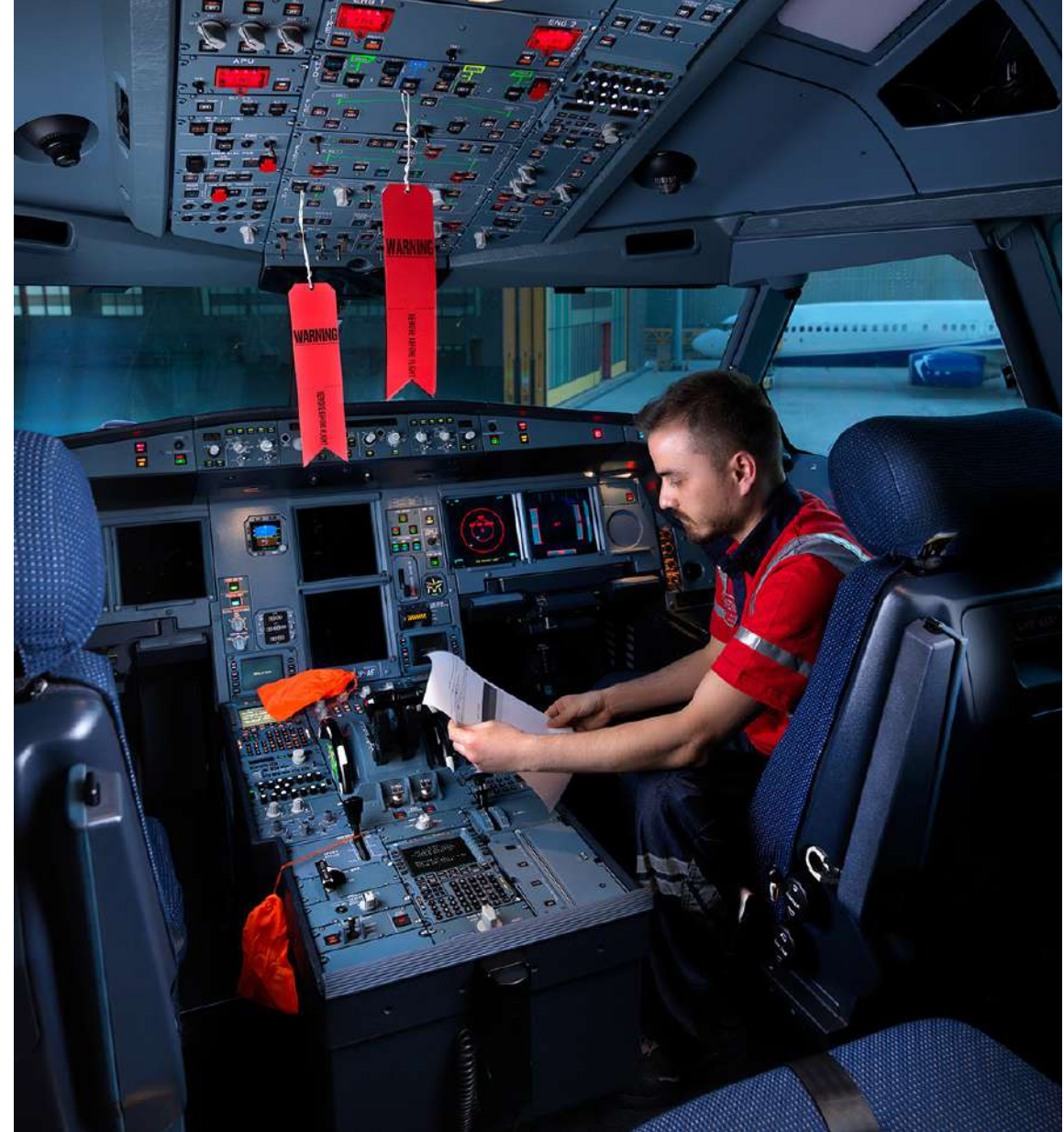


SAFA Oranı (%)



*Rapor sayıları 100.000 uçuşa göre normalize edilerek hesaplanmıştır.

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



Çalışan Sağlığı ve Güvenliği

Türk Hava Yolları, çalışanlarının, iş ortağı ve yüklenici firmalarının ve faaliyet lokasyonlarında bulunan tüm paydaşlarının sağlık ve güvenliğinin güvence altına alınmasının, iş başarısının önemli bir bileşeni olduğuna inanmaktadır. Bu doğrultuda Ortaklık, iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarını yasal gerekliliklerin ötesine taşıyarak şirket kültürünün ayrılmaz bir parçası olarak konumlamaktadır.

Türk Hava Yolları İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası, Ortaklık faaliyetlerinde izlenecek genel ilkeleri düzenlemektedir. Yönetim prosedürleri ise, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi El Kitabı'nda yer almaktadır. Sendikalarla gerçekleştirilen toplu iş sözleşmelerinde de iş sağlığı ve güvenliğine yönelik temel unsurlar ve ilgili geçerli yasa ve düzenlemelere uyum şartları yer almaktadır.

Geçmiş dönemlerde İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, OHSAS 18001 Sistem Standardına uyumla uygulanırken, 2021 yılı itibariyle en güncel standart olan ISO 45001 Standardına uyum tamamlanmıştır. Yıl içinde gerçekleştirilen bağımsız denetim sonucunda ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Sistem Standardına uyum sertifikasyonu gerçekleştirilmiştir.

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

| İSG Eğitimleri Katılımcı Sayısı | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
| THY Çalışanları | - | 14.951 | 20.563 | 153.579 |
| Yüklenici Firma Çalışanları | 1.165 | 95 | 67 | 159 |

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

İnovasyon, Ar-Ge ve Dijital Dönüşüm



Türk Hava Yolları, yılda 70 milyonu bulan müşteri sayısı ile büyük bir operasyonel hacme sahiptir. Ortaklıkta yapılan herhangi bir iyileşme oldukça yaygın etkilere ulaşabilmektedir. Faaliyet alanı ve müşteriye dokunma noktalarının genişliği pek çok gelişme alanı sunmaktadır. Ortaklıktaki her birimin kendi iş alanıyla ilgili ilerlemeler sağlayabileceği bir yapı oluşturmak, kurumun yapısı ve pazarı için uygun bir çözüm olarak görülmektedir. Bu nedenle inovasyon çalışmaları Kurumsal İnovasyon ve Projeler Başkanlığı'nın sorumluluğunda yürütülmekle birlikte Bölgesel Uçuşlar Başkanlığı, Pazarlama Başkanlığı, Yer İşletme Başkanlığı ve Kabin Hizmetleri Başkanlığı bünyelerinde yer alan İş Geliştirme Müdürlükleri inovasyona yönelik projeler geliştirmektedir. 2021 yılı itibarıyla Ar-Ge faaliyetleri Ortaklık iştiraki olan THY Teknoloji ve Bilişim A.Ş. bünyesinde oluşturulan Ar-Ge Merkezinde gerçekleştirilmektedir. Raporlama döneminde Ortaklık Ar-Ge çalışmalarında 829 personel görev almış, 20 adet Ar-Ge çalışması gerçekleştirilmiş, 6 adet IT dışı yeni ürün ve hizmet geliştirme çalışması yürütülmüştür.

| Ar-Ge Faaliyet Verileri | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------------|-----------|-----------|-----------|
| Ar-Ge çalışan sayısı (kişi) | 666 | 752 | 719 | 829 |
| Ar-Ge harcamaları (USD) | 11.800.612 | 7.691.853 | 8.857.844 | 3.012.839 |
| Ar-Ge proje sayısı (adet) | 33 | 49 | 40 | 20 |
| Geliştirilen yeni ürün ve hizmet sayısı (adet) | 53 | 10 | 6 | 6 |

| Öneri Sistemi Verileri | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|--------|--------|--------|--------|
| Öneri paylaşan çalışan sayısı (kişi) | 6.268 | 4.316 | 7.144 | 507 |
| Çalışandan Gelen Öneri Sayısı (adet) | 16.716 | 21.995 | 24.259 | 25.129 |
| Hayata geçirilen öneri sayısı (adet) | 659 | 1.100 | 1.225 | 1.227 |
| Çalışan önerileriyle sağlanan finansal fayda (milyon USD) | 55 | 132 | 163 | 185 |

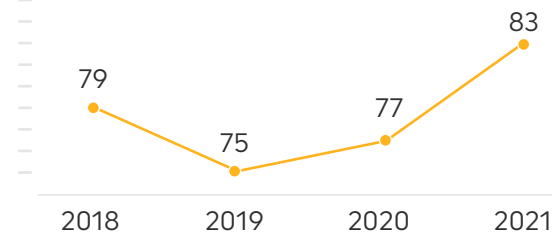


Müşteri Memnuniyeti

Türk Hava Yolları'nın amacı tüm hizmet süreçlerinde en üst düzeyde müşteri deneyimi oluşturarak müşteri memnuniyeti ve bağlılığını güçlendirmektir.

Müşterilerin beklentilerini öğrenip etkili biçimde yanıt vermek amacıyla birçok kanaldan müşterilerle iletişim kurulmaktadır. Elde edilen geri bildirimlerle uygulamalar geliştirilmektedir.

Müşteri Memnuniyet Oranı (%)



Türk Hava Yolları'nın 2021 yılı müşteri memnuniyeti oranı

%83

Net Tavsiye Skoru (NPS) ise

42

olmuştur.

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------|--------|-------|--------|
| Müşterilere geri dönüş yapılan aksaklık sayısı (adet) | 18.260 | 30.882 | 7.711 | 14.458 |
| Müşteri şikayetlerine ortalama geri dönüş süresi (gün) | 7 | 5,8 | 4,9 | 4,3 |

Raporlama döneminde Anadolu Jet ve Türk Hava Yolları uçuşlarında

%84,30

zamanında kalkış oranı sağlanmıştır.

Dönem içinde bagaj aksaklıkları oranı da bin yolcu başına

3,7

düzeyine indirilmiştir.

2021 yılında yaşanan aksaklıklara karşı

14.458

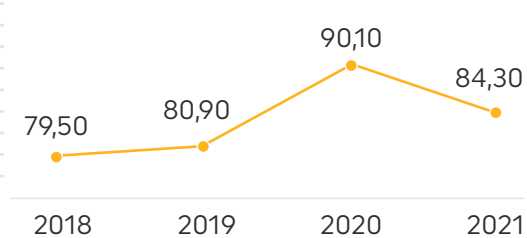
müşteriye geri dönüş yapılmıştır.

Ortalama geri dönüş süresi de

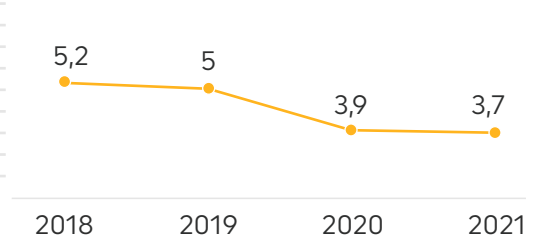
4,3

güne düşürülmüştür.

Zamanında Kalkış Oranı (%)



Bagaj Aksaklık Oranı (%)



Çalışan Demografisi

Türk Hava Yolları, dünyanın çeşitli noktalarında yaşayan çalışanlarına; çalışan haklarının, çeşitliliğin ve eşitliğin gözetildiği, yaratıcılığın, gelişimin ve ekip ruhunun desteklendiği bir çalışma ortamı sunmaktadır. Ortaklık, kişilerin özel hayatlarına saygılı, adil, yapıcı ve ortak başarı anlayışıyla özgürce fikir alışverişi yapılabilen bir güven ortamının şirket içinde korunmasını amaçlamaktadır.

2021 yılı itibarıyla 27.532 çalışan ile faaliyet gösteren Türk Hava Yolları'nın başarısının ardında yatan en önemli faktörlerden biri de dinamik ve genç çalışma kadrosudur. Ortaklık bünyesinde çalışanların yaş ortalaması 36'dır. Türk Hava Yolları'nda 5.561'i kokpit çalışanı, 12.033'ü kabin çalışanı olmak üzere toplam 17.594 uçuş personeli görev almaktadır.

Türk Hava Yolları 2021 yılı itibarıyla



27.532

çalışan ile faaliyet göstermektedir.

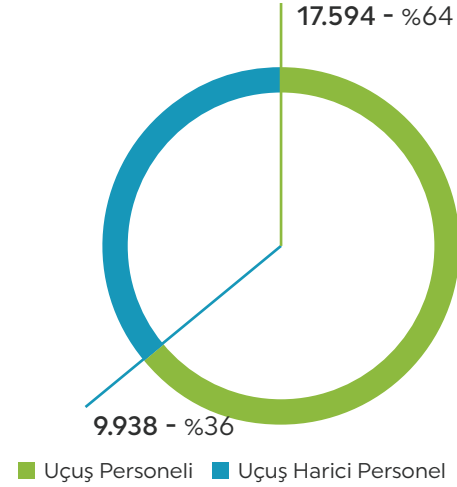
Türk Hava Yolları'nda toplam



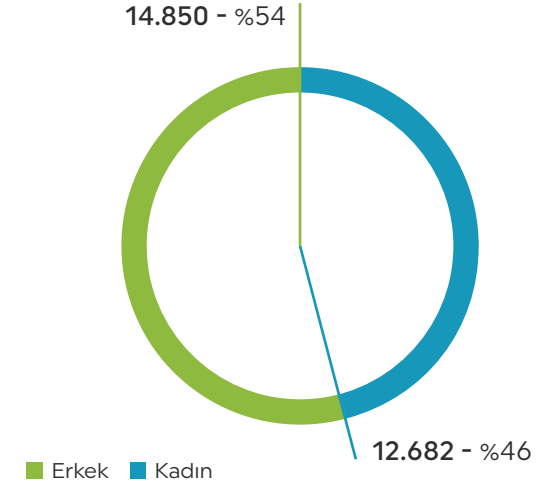
17.594

uçuş personeli görev almaktadır.

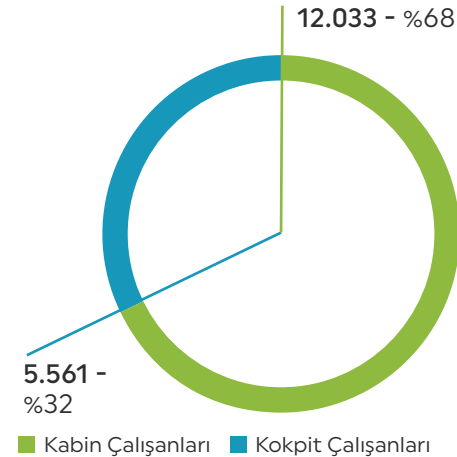
Kategoriye Göre Çalışanlar (%)



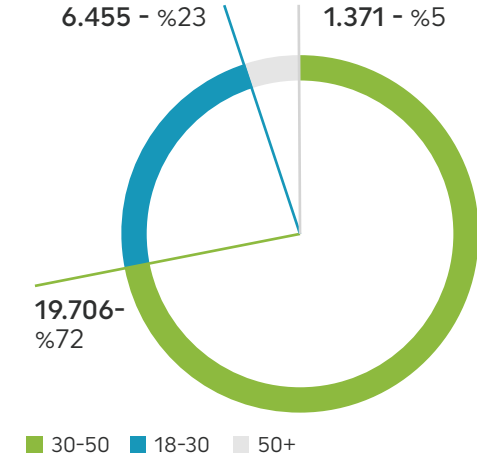
Cinsiyete Göre Çalışanlar (%)



Uçuş Personelinin Kategoriye Göre Dağılımı (%)



Yaş Grubuna Göre Çalışanlar (%)



| ÇALIŞAN DEMOGRAFİSİ | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|--------|--------|--------|--------|
| Toplam İşgücü (Sayı) | 26.739 | 29.491 | 28.668 | 27.532 |
| Kadın | 12.332 | 13.579 | 13.129 | 12.682 |
| Erkek | 14.407 | 15.912 | 15.539 | 14.850 |
| Çalışan Kategorisi (Sayı) | | | | |
| Kokpit Ekibi | 5.213 | 5.839 | 5.756 | 5.561 |
| Kadın | 241 | 297 | 303 | 296 |
| Erkek | 4.972 | 5.542 | 5.453 | 5.265 |
| Kabin Ekibi | 10.513 | 12.247 | 12.281 | 12.033 |
| Kadın | 7.161 | 8.243 | 8.105 | 7.910 |
| Erkek | 3.352 | 4.004 | 4.176 | 4.123 |
| Teknik Ekip - Mühendis | 413 | 402 | 368 | 353 |
| Kadın | 170 | 177 | 169 | 171 |
| Erkek | 243 | 225 | 199 | 182 |
| Teknik Ekip - Tekniker | 172 | 203 | 189 | 152 |
| Kadın | 11 | 11 | 11 | 1 |
| Erkek | 161 | 192 | 178 | 151 |
| Uçuş Personeli Harici | 11.013 | 11.405 | 10.631 | 9.938 |
| Kadın | 4.930 | 5.039 | 4.721 | 4.476 |
| Erkek | 6.083 | 6.366 | 5.910 | 5.462 |
| Sözleşme Türüne Göre Toplam İşgücü (Sayı) | | | | |
| Belirsiz Süreli İş Akdi | 25.472 | 28.214 | 27.580 | 26.519 |
| Kadın | 11.756 | 12.999 | 12.640 | 12.232 |
| Erkek | 13.716 | 15.215 | 14.940 | 14.287 |
| Geçici İş Akdi | 1.118 | 1.167 | 1.081 | 1.007 |
| Kadın | 505 | 519 | 483 | 444 |
| Erkek | 613 | 648 | 598 | 563 |

| ÇALIŞAN DEMOGRAFİSİ | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|--------|--------|--------|--------|
| Eğitim Düzeyine Göre Toplam İşgücü (Sayı) | | | | |
| İlköğretim | 23 | 55 | 53 | 34 |
| Lise | 4.443 | 5.024 | 4.486 | 3.997 |
| Üniversite ve Üstü | 18.979 | 21.119 | 20.970 | 20.415 |
| Yaş Gruplarına Göre Toplam İşgücü | | | | |
| 18-30 | 9.910 | 10.657 | 8.631 | 6.455 |
| 30-50 | 15.410 | 17.485 | 18.715 | 19.706 |
| 50+ | 1.239 | 1.349 | 1.322 | 1.371 |
| Üst Yönetim Yapısı (Sayı) | | | | |
| Kadın | 54 | 61 | 59 | 56 |
| 18-30 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 30-50 | 50 | 56 | 56 | 49 |
| 50+ | 3 | 4 | 3 | 7 |
| Erkek | 553 | 564 | 560 | 528 |
| 18-30 | 29 | 13 | 7 | 1 |
| 30-50 | 487 | 510 | 514 | 487 |
| 50+ | 37 | 41 | 39 | 40 |
| Orta Düzey Yönetim Yapısı (Sayı) | | | | |
| Kadın | 482 | 516 | 496 | 498 |
| 18-30 | 33 | 34 | 25 | 21 |
| 30-50 | 428 | 459 | 448 | 453 |
| 50+ | 21 | 23 | 23 | 24 |
| Erkek | 1.041 | 1.117 | 1.066 | 1.095 |
| 18-30 | 141 | 101 | 66 | 53 |
| 30-50 | 855 | 963 | 945 | 987 |
| 50+ | 45 | 53 | 55 | 55 |

| ÇALIŞAN DEMOGRAFİSİ | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|--------|--------|--------|--------|
| İşe Yeni Alınan Çalışanlar (Sayı) | | | | |
| Kadın | 1.437 | 1.781 | 118 | 131 |
| Erkek | 2.463 | 2.161 | 416 | 235 |
| İşten Ayrılan Çalışanlar (Sayı) | | | | |
| Kadın | 473 | 535 | 569 | 578 |
| Erkek | 763 | 654 | 789 | 924 |
| Çalışan Sirkülasyonu (%) (Yurtiçi) | | | | |
| Kadın | %4 | %4 | %4 | %4 |
| Erkek | %6 | %4 | %5 | %6 |
| Çalışan Sirkülasyonu (%) (Yurtdışı) | | | | |
| Kadın | %7 | %8 | %7 | %9 |
| Erkek | %7 | %5 | %4 | %6 |
| Toplam Engelli Çalışan Sayısı | | | | |
| Kadın | 56 | 60 | 60 | 57 |
| Erkek | 161 | 175 | 170 | 155 |
| Yönetici Pozisyonundaki Engelli Çalışan Sayısı | 20 | 24 | 22 | 23 |
| Toplu Sözleşme Kapsamında Çalışan İşgücü (Sayı) | 23.015 | 25.513 | 25.054 | 24.307 |
| İş Başvurusu Yapan Adaylarda Kadın Aday Oranı (%) | 41% | 61% | - | - |
| İşe Alım Görüşmesi Yapılan Adaylarda Kadın Aday Oranı (%) | 38% | 62% | - | - |
| Yeni İstihdam Sürecinde Adayların Shortlist Edilme Oranı (%) | 8% | 5% | - | - |
| Kadın | 29% | 57% | - | - |
| Erkek | 71% | 43% | - | - |
| Yıl İçinde Terfi Eden Çalışanlarda Kadın Çalışan Oranı (%) | 50% | 49% | 33% | 34% |
| Yıl İçinde İlk Kez Yönetici Pozisyonuna Terfi Eden Çalışanlarda Kadın Çalışan Oranı (%) | 50% | 50% | 40% | 17% |

| SOSYAL PERFORMANS | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------|---------|---------|---------|
| Gelir Üreten Çalışan Pozisyonlarında Kadın Çalışan Oranı (%) | 8 | 8 | 7 | 6 |
| Mühendislik Pozisyonlarında Kadın Çalışan Oranı (%) | 42 | 45 | 47 | 49 |
| Doğum/Babalık İznine Ayrılan Çalışan Sayısı | | | | |
| Kadın | 1.063 | 907 | 823 | 628 |
| Erkek | 791 | 811 | 531 | 603 |
| Doğum/Babalık İzninden Dönen Çalışan Sayısı | | | | |
| Kadın | 906 | 756 | 677 | 550 |
| Erkek | 792 | 815 | 534 | 598 |
| Doğum İzninden Döndükten Sonra son 12 Aydır İşten Ayrılmayan Çalışan Sayısı | | | | |
| Kadın | 897 | 739 | 623 | 532 |
| Erkek | 794 | 815 | 517 | 588 |
| Doğum Sonrası Yarı Zamanlı Çalışma Hakkından Faydalanan Kadın Çalışan Sayısı | 2 | 4 | 0 | 7 |
| Doğum Sonrası Kısmi Çalışma Hakkından Faydalanan Kadın Çalışan Sayısı | 32 | 54 | 61 | 52 |
| Çalışan Eğitimleri - Katılımcı Sayısı (kişi) | | | | |
| Mavi Yakalı | 29.099 | 22.166 | 22.064 | 34.876 |
| Beyaz Yakalı | 87.412 | 135.831 | 153.519 | 136.023 |

Yetenek Yönetimi



Çalışanlarını en kıymetli varlığı kabul eden Türk Hava Yolları, yetenek yönetimini bir bütün olarak ele almaktadır.

Ortaklığın yetenek yönetiminin bileşenleri arasında, nitelikli çalışanlar için tercih edilen bir iş yeri olmak, çalışanların çalışma süreleri boyunca motivasyon ve yaratıcılıklarını diri tutarak uzun soluklu ilişkiler geliştirmek, çalışanların potansiyellerini gerçekleştirmelerine olanak sağlamak ve çalışanları hem sosyal hem akademik yönden her koşulda desteklemek yer almaktadır. Ortaklık, güçlü bir çalışan deneyimi sunarak aidiyeti ve bağlılığı kuvvetlendirmeyi, kurum değerlerini içselleştirmiş çalışanlarla birlikte yol almayı hedeflemektedir.

2021 yılında Havacılık Akademisi çatısı altında gerçekleştirilen eğitimlere



413.024

kişilik katılım gerçekleşmiştir.

Bu kapsamdaki eğitim çalışmalarına



475 bin

ABD doları kaynak ayrılmıştır.

2021 yılında,



3.524

adet sınıf ve sanal sınıf eğitimi



26.980

kişi*saat toplam eğitim süresi



43.077

kursiyer

Uçuş Eğitim Merkezi Donanımları

Kokpit Eğitimleri

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

Kabin Eğitimleri

- 3 adet Mock-Up
- 1 adet Yangınla Mücadele Eğitim Cihazı (RFFT)
- 8 adet Kapı ve Pencere Eğitim Cihazı
- B777, B787 ve A320 Tahliye Slide'ı
- 4 adet Acil Durum İstasyon Bölgesi
- Suya Tahliye Havuzu (Ditching Pool)
- 6 adet Kabin Servis Eğitim Cihazı (CST)

2021 yılında, Uçuş Eğitim Merkezi'nde Kabin çalışanlarına



277.754

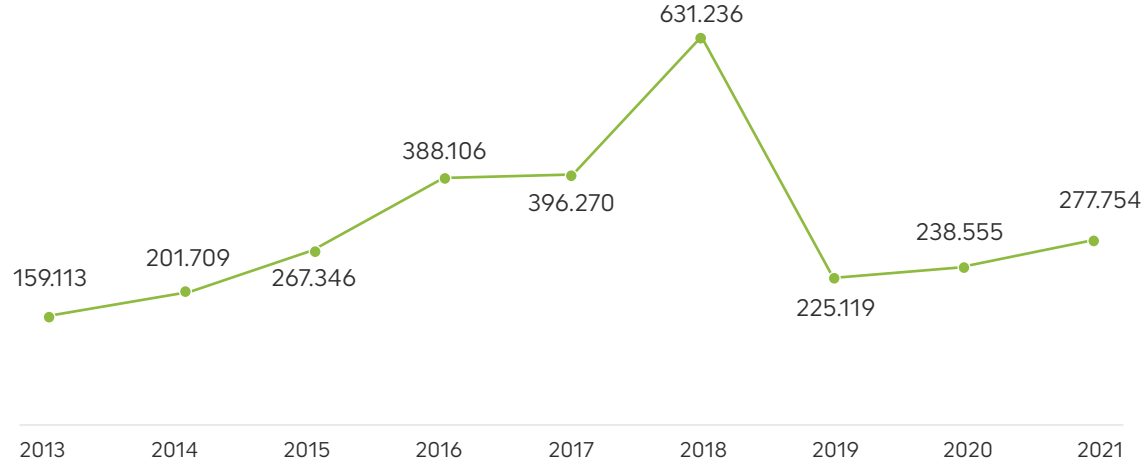
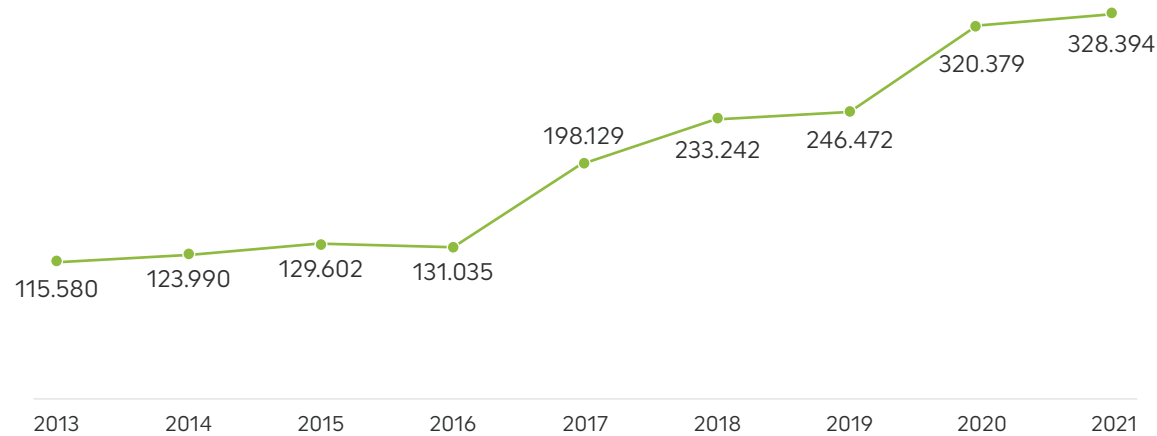
saat

Kokpit çalışanlarına



328.394

saat eğitim verilmiştir.

Kabin Ekibine Yönelik Eğitim Saati**Kokpit Ekibine Yönelik Eğitim Saati**

| Çalışan Eğitimleri - Katılımcı Sayısı (kişi) | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------|---------|---------|---------|
| Mavi Yakalı | 29.099 | 22.166 | 22.064 | 34.876 |
| Beyaz Yakalı | 87.412 | 135.831 | 153.519 | 136.023 |
| Kokpit Ekibi | 17.135 | 54.930 | 54.968 | 49.088 |
| Kabin Ekibi | 81.675 | 219.449 | 150.150 | 193.037 |

| Taciz, Mobbing, Baskı ve Şiddetin Engellenmesi Eğitimi Alan Çalışan/ Yönetici Sayısı | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------|-------|--------|-------|
| Yönetici | 100 | 20 | 414 | 122 |
| Yönetici Harici | 5.879 | 4.843 | 21.948 | 6.085 |

| İnsan Hakları Politika ve Prosedürleri Eğitimi Alan Çalışan Sayısı | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------|-------|------|------|
| Kokpit Ekibi | 607 | 390 | 349 | 59 |
| Kabin Ekibi | 1.130 | 1.691 | 543 | 47 |
| Güvenlik Personeli | 49 | 19 | 2 | 1 |
| Diğer Yer/Destek Ekibi | 1.558 | 1.071 | 396 | 210 |

Dönem içerisinde eğitim satışlarından

**6,2 milyon**

ABD doları gelir elde edilmiştir.

2018 2019 2020 2021

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| Grev Nedeniyle İş Durdurma Sayısı (adet) | 0 | 0 | 0 | 0 |
|--|---|---|---|---|

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| Grev Kaynaklı Çalışılmayan İş Günü Sayısı (adet) | 0 | 0 | 0 | 0 |
|--|---|---|---|---|

Sera Gazı Doğrulama Beyanı



TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ

MUAYENE GÖZETİM MERKEZİ BAŞKANLIĞI
SERA GAZI BEYANI DOĞRULAMA AÇIKLAMASI



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|---------------------|-------------------------------------|------------|---------------------------|---------------------------------|------------|---------------------------|---------------------------------|------------|---|------------------------------------|------------|---|---|------------|--------------------------|---|--|---|---|
| Belge No | SER.006.2022/B00022 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Rapor No | SER.006.2022/R00012 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Düzenlenme Tarihi | 17.08.2022 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kuruluş Adı | Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kuruluş Adresi | Yeşilköy Atatürk Hava Limanı Bakırköy/İstanbul | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Doğrulama Amaç | Kuruluşa ait 01.01.2021 - 31.12.2021 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 | 01.01.2021 - 31.12.2021 2021 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kuruluş Sınırları | Doğrulama açıklaması ekine bakınız. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sera Gazı Tipleri | CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HC, HFC, HCFC, SF ₆ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Doğrulanın Sera Gazı Emisyon ve/veya Uzaklaştırmaları | <table border="0"> <tr> <td>Kategori 1</td> <td>Doğrudan Emisyonlar</td> <td>13.462.857,64 ton CO₂e</td> </tr> <tr> <td>Kategori 2</td> <td>Enerji Dolaylı Emisyonlar</td> <td>56.377,41 ton CO₂e</td> </tr> <tr> <td>Kategori 3</td> <td>Ulaşım Dolaylı Emisyonlar</td> <td>46.553,21 ton CO₂e</td> </tr> <tr> <td>Kategori 4</td> <td>Kullanılan Ürün/Hizmetlerden Dolaylı Emisyonlar</td> <td>3.025.455,79 ton CO₂e</td> </tr> <tr> <td>Kategori 5</td> <td>Kuruluşun Ürünlerinin/Hizmetlerinin Kullanımı ile İlgili Dolaylı Emisyonlar</td> <td>-</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>-</td> </tr> </table> <p>Sera Gazı Uzaklaştırmaları Karbon Kredileri</p> <p>Kuruluş sera gazı uzaklaştırmaları hesaplanmıştır. 10.838 ton CO₂e (Deutsche Emissionshandelsstelle)</p> | Kategori 1 | Doğrudan Emisyonlar | 13.462.857,64 ton CO ₂ e | Kategori 2 | Enerji Dolaylı Emisyonlar | 56.377,41 ton CO ₂ e | Kategori 3 | Ulaşım Dolaylı Emisyonlar | 46.553,21 ton CO ₂ e | Kategori 4 | Kullanılan Ürün/Hizmetlerden Dolaylı Emisyonlar | 3.025.455,79 ton CO ₂ e | Kategori 5 | Kuruluşun Ürünlerinin/Hizmetlerinin Kullanımı ile İlgili Dolaylı Emisyonlar | - | Kategori 6 | Diğer Dolaylı Emisyonlar | - | | Biyokütleli Yanmasından Kaynaklanan Emisyon | - |
| Kategori 1 | Doğrudan Emisyonlar | 13.462.857,64 ton CO ₂ e | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kategori 2 | Enerji Dolaylı Emisyonlar | 56.377,41 ton CO ₂ e | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kategori 3 | Ulaşım Dolaylı Emisyonlar | 46.553,21 ton CO ₂ e | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kategori 4 | Kullanılan Ürün/Hizmetlerden Dolaylı Emisyonlar | 3.025.455,79 ton CO ₂ e | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kategori 5 | Kuruluşun Ürünlerinin/Hizmetlerinin Kullanımı ile İlgili Dolaylı Emisyonlar | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kategori 6 | Diğer Dolaylı Emisyonlar | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Biyokütleli Yanmasından Kaynaklanan Emisyon | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Güven Seviyesi | Makul Güven Seviyesi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |




Mehmet ERGÜN
Çevresel Gözetim ve Doğrulama
Müdürü



<https://basvuru.tse.org.tr/uye/QRKodDogrulama?code=388A14> adresinden belgenin doğruluğunu ve geçerliğini sorgulayabilirsiniz.

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

15.01.11.FR.010/02.06.2017-7



TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ

MUAYENE GÖZETİM MERKEZİ BAŞKANLIĞI
SERA GAZI BEYANI DOĞRULAMA AÇIKLAMASI

Kuruluş Sınırları;

Ankara Esenboğa Havalimanı İstasyonu;

- Anadolujet Başkanlığı, Ankara Kargo Müdürlüğü, Ankara Satış Müdürlüğü, Ankara İstasyon Müdürlüğü.

Atatürk Havalimanı İstasyonu;


- AHL II. Bakım Üssü Binası – Hangarlar, AHL Kargo Trijenerasyon Birimi, AHL Kargo Binası, Atatürk Havalimanı Müşteri İlişkileri, Atatürk Havalimanı Yeni Inflight Depo, EBI Binası, Eğitim Başkanlığı, Ertin Plaza, Florya İnsan Kaynakları Değerlendirme Merkezi, Florya Uçuş Eğitim Merkezi, Florya Veri Merkezi, Harbiye Satış Müdürlüğü, İkitelli Arşiv, İkrım 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.


İstanbul Havalimanı İstasyonu;

- Air Staff Gate Binası, B Bölgesi Enerji Yönetimi Binası, C Bölgesi Enerji Yönetimi Binası, De-icing İstasyon Binası, Kargo Hızlı Sevki Üssü, Mega Kargo, Operasyon Center Binası/Crew Terminal Ekip, Uçak İçi Ürünler Deposu, ULD Kontrol Merkezi, Uydu Kargo Binası, Terminal Binası.

İzmir Adnan Menderes Havalimanı İstasyonu;

- İzmir Satış Müdürlüğü, İzmir Kargo Müdürlüğü, İzmir İstasyon Müdürlüğü.





<https://basvuru.tse.org.tr/uye/QRKodDogrulama?code=388A14> adresinden belgenin doğruluğunu ve geçerliğini sorgulayabilirsiniz.

* Yüztüncü Yıl Bulvarı Cevat Dündar Caddesi 1236. Sokak No:1 Yenimahalle/ANKARA
* Tel: (0312)- 592 51 35 Fax: (0312)- 592 51 85 e-posta: cevreselgozetim@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") Türk Hava Yolları 2021 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda (2021 Sürdürülebilirlik Raporu) yer alan bağımsız denetim 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 2021 tarihinde sona eren FY 21 mali yılını (1 Ocak – 31 Aralık 2021) ve "Rapor Hakkında" 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 kullanıcılara netlik sağlayan anlaşılabilirlik / şeffaflık ilkelerini vurgulamak.

Temel Tanımlamalar ve Raporlama Kapsamı

Bu raporun amacı doğrultusunda Ortaklık aşağıdaki tanımlamaları yapmaktadır:

| Gösterge | Kapsam |
|---|--|
| Yakıt Tüketimi (Uçak Yakıtı) (ton & GJ) | Raporlama dönemindeki Ortaklığın tüm uçuşları için satın alınan yakıt miktarı anlamına gelmektedir. |
| Yakıt Tasarrufu (ton & GJ) | Raporlama dönemindeki uçuşlarda gerçekleşen toplam yakıt tasarrufu anlamına gelmektedir. |
| Kaza Sıklık Oranı (%) | Raporlama döneminde gerçekleşen toplam kaza sayısının toplam çalışma süresine oranının 1 milyon değeri ile çarpılması sonucu elde edilen değer anlamına gelmektedir. |
| Müşteri Memnuniyet Oranı (%) | Raporlama döneminde gerçekleşen anketler ile elde edilen müşteri memnuniyet oranı anlamına gelmektedir. |

Verilerin Hazırlanması

Yakıt Tüketimi

Yakıt tüketimi verileri kapsamında akaryakıt olmak üzere uçuşların birincil yakıt kaynakları raporlanmaktadır. Yakıt verileri meydan başına satın alınan yakıt miktarını ifade eder ve satın alma faturalarından elde edilmiştir. Tedarik edilen yakıt miktarı; litre, USG ve kilogram şeklinde olabilmektedir. Raporlar ton bazında hazırlanmaktadır.

Ortaklık tarafından kullanılan SAP sisteminde kg birimi ile takip edilen yakıt tüketiminin GJ cinsinden gösterimi için aşağıdaki formül kullanılmaktadır;

$$(Kg \text{ cinsinden yakıt tüketimi}) / 1.000.000 * Net \text{ Kalorifik Değer } (i) * 1.000$$

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

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, istatistiki taksi yakıtı planlaması, istatistiki 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 22 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) /1.000 * Net Kalorifik Değer (i) * 1.000*

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

İş Sağlığı ve Güvenliği Verileri

Aşağıda belirtilen tanım ve formüller iş sağlığı ve güvenliği göstergelerinin hesaplanmasında kullanılmaktadır.

Raporlama döneminde kayıt altına alınan kazalar kapsamında; iş kazaları, bu kazalar içerisinde bulunan ölümlü vakalar ve meslek hastalığı olarak raporlanan vaka sayısı değerlendirilmiştir.

Kaza sayısı, toplam iş kazası sayısı anlamına gelmektedir. Sisteme girilen kaza araştırma formları ve SGK bildirimleri ile takip edilip hesaplanmıştır.

İlgili dönem içerisinde herhangi bir ölümlü vaka ile karşılaşılmamıştır.

Toplam çalışma saati, 4A'ya tabi çalışanlar için SGK'ye yapılan prim gün sayısı üzerinden hesaplama yapılarak elde edilir. Bu hesaplamada bir çalışma günü 8 saat olarak baz alınmıştır.

Formül:

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

Müşteri Memnuniyet Oranı

Uçakların uçak içi eğlence sistemleri içerisinde konumlandırılan 13 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. 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

Doğrulan 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 A.O. Yönetim Kurulu'na,

Türk Hava Yolları A.O. ("Ortaklık") tarafından 31 Aralık 2021 tarihinde sona eren yıl itibarıyla hazırlanan Türk Hava Yolları 2021 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda ("2021 Sürdürülebilirlik Raporu") yer alan ve aşağıda listelenmiş Seçilmiş Sürdürülebilirlik Bilgileri ("Seçilmiş Bilgiler") üzerinde bağımsız sınırlı güvence çalışması yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz.

Seçilmiş Bilgiler

Sınırlı güvence çalışmamıza konu olan ve 2021 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 4., 48., 50., 53., 76., 84., 99., 102. ve 103. sayfalarında bulunan göstergelerin kapsamı 31 Aralık 2021 tarihinde sona eren yıl itibarıyla aşağıdaki gibidir:

- Yakıt Tüketimi (Uçak yakıtı) (ton & GJ)
- Yakıt Tasarrufu (ton & GJ)
- Kaza Sıklık Oranı (%)
- Müşteri Memnuniyet Oranı (%)

Bağımsız güvence raporumuz yalnızca 2021 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'ndaki Seçilmiş Bilgiler için düzenlenmiş olup, önceki dönemlere ya da 2021 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'ndaki Seçilmiş Bilgiler dışında yer alan diğer bilgilere dayalı herhangi bir işlem uygulanmamış ve bu nedenle herhangi bir sonuç bildirilmemiştir.

Ölçüt

Ortaklık Seçilmiş Bilgiler'i hazırlarken 2021 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 108. ve 109. sayfalarında bulunan Türk Hava Yolları 2021 Sürdürülebilirlik Raporu- Raporlama Kılavuzu ("Raporlama Kılavuzu") bölümündeki prensipleri kullanmıştır.

Ortaklık'ın Sorumlulukları

Ortaklık, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu'nun içeriğinden ve Seçilmiş Bilgiler'in Raporlama Kılavuzu'na uygun olarak hazırlanmasından sorumludur. Ortaklık, 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 düşünüldüğünde, 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 değişkenlik 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.

Bağımsızlık ve Kalite Kontrol

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 Kontrole 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 kontrol sistemi muhafaza etmekteyiz.

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 sonuç 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) standardına 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, 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:

- Ortaklık yönetimi ve ilgili Seçilmiş Bilgiler'den sorumlu kişiler ile görüşmelerde bulunulmuştur;
- Seçilmiş Bilgiler'in toplanması ve raporlanmasına ilişkin süreç anlaşılmıştır. 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;

- Ortaklık 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, Ortaklık'ın 2021 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan 31 Aralık 2021 tarihinde sona eren yıl itibarıyla 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, Ortaklık'ın sürdürülebilirlik performansı ve faaliyetlerinin raporlamasına yardımcı olmak amacıyla Ortaklık Yönetim Kurulu için hazırlanmıştır. Ortaklık Yönetim Kurulu'nun Seçilmiş Bilgiler ile ilgili

bir sınırlı bağımsız güvence raporu hazırlanarak konuyla ilgili sorumluluklarını yerine getirdiğini gösterebilmesini sağlamak için bu raporun 31 Aralık 2021 tarihinde sona eren yıl için hazırlanan 2021 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 Türk Hava Yolları A.O. Yönetim Kurulu ve Türk Hava Yolları A.O. haricinde hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

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



Baki Erdal, SMMM
Sorumlu Denetçi



İletişim

Sizlerden aldığımız her türlü geribildirim gücümüze güç katıyor...

Geribildirim için İrtibat 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:

KIYMET-i
harbiye

www.kiymetiharbiye.com

YASAL UYARI

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. Uçak yakıtı tüketimi ve tasarrufu (ton & GJ), müşteri memnuniyeti oranı (%) ve kaza sıklık oranı (%) verileri, raporlama sürecinde ISAE 3000 (Revize) Standardı uyarınca sınırlı seviyede bağımsız denetimden geçmiştir. 2021 sera gazı verileri ise TS EN ISO 14064-3 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Standardına göre bağımsız değerlendirme kuruluşu tarafından doğrulanmıştır. Raporda yer alan diğer veriler, bu rapor amacıyla bağımsız olarak doğrulanmamıştır. 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**

STAR ALLIANCE 