



A STAR ALLIANCE MEMBER 

*Birliğimiz Gücümüzdür...*

**2020** SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



2020

GRI 102-45

## RAPOR HAKKINDA

**T**ürk Hava Yolları'nın 2020 yılındaki sürdürülebilirlik performansını yansıtan bu rapor, Kuruluşun yayınladığı yedinci sürdürülebilirlik raporudur. Rapor, GRI Standardı: Temel seçeneğine uyumlu olarak hazırlandı. Bazı ilgili yerlerde, Türk Hava Yolları'nın 2018 ve 2019 yıllarına ait verilerine de yer verildi.

Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı ve Ortaklığın yüzde yüz iştirakleri olan THY Teknik A.Ş., THY Uçuş Eğitim ve Havalimanı İşletme A.Ş., THY Havaalanı Gayrimenkul Yatırım ve İşletme A.Ş., THY Uluslararası Yatırım ve Taşımacılık A.Ş., Cornea Havacılık Sistemleri San. ve Tic. A.Ş. ve THY Teknoloji ve Bilişim A.Ş. konsolide mali tablolara dahil edildi ama bu iştirakler bu rapor kapsamında yer almamaktadır. Bağımsız denetim kuruluşu tarafından TS EN ISO 14064-3 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Standardına göre 2019 ve 2020 yılı sera gazı beyanlarının doğrulaması gerçekleştirildi. İlgili doğrulama beyanları raporun 120. ve 121. sayfalarında yer almaktadır.

Raporda yer alan seçili göstergeler PwC Türkiye tarafından ISAE 3000 ve ISAE 3410 standartlarında sınırlı seviyede dış denetimden geçmiştir. Güvence alınan gösterge listesi ve kapsamını içeren Bağımsız Güvence Beyanı'na raporun 124 ve 125. sayfalarından ulaşılabilir.



**SUSTAINOVA**  
Sustainability Consulting

İçerik Yazarı ve Raporlama Danışmanı

[www.sustainova.com.tr](http://www.sustainova.com.tr)

Tuba Atabey | [tuba.atabey@sustainova.com.tr](mailto:tuba.atabey@sustainova.com.tr)

Geribildirim için İrtibat Bilgilerimiz

Sizlerden aldığımız her türlü geribildirim gücümüze güç katıyor.

[sustainability@thy.com](mailto:sustainability@thy.com) Tel. +90 212 463 63 63



TURKISH CARGO

TURKISH AIRLINES

TURKISH TECHNIC



## 01

- 03 [Rapor Hakkında](#)
- 06 [Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı](#)



## 02 ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

- 10 [Bir Bakışta Türk Hava Yolları](#)
- 12 [Performans Tablosu](#)
- 16 [Stratejik Odak Noktalarımız](#)
- 18 [Misyon, Vizyon, Ödüllerimiz](#)



## 03 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

- 22 [Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi](#)
- 27 [Öncelikli Konularımız](#)
- 31 [Paydaş Katılımı](#)
- 34 [Kurumsal Yönetişim](#)



## 04 KALKINMA İÇİN

- 41 [Finansal Performans](#)
- 44 [Ekonomik ve Toplumsal Kalkınmaya Yönelik Katkılarımız](#)
- 46 [Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi](#)
- 46 [Uçuş Noktalarımızdaki Yerel Kalkınmaya Katkı](#)
- 47 [İnovasyon ve Girişimcilik](#)



## 05 DÜNYA İÇİN

- 50 [Çevre Hedefleri](#)
- 52 [Çevre Yönetimi](#)
- 58 [Kaynak Verimliliği](#)
- 61 [Atık Yönetimi](#)
- 64 [Biyçeşitlilik](#)
- 64 [Tek Kullanımlık Plastikler](#)
- 66 [İklim Değişikliğiyle Mücadele](#)
- 69 [Karbon Fiyatlandırması](#)
- 70 [Yakıt Verimliliği ve Sera Gazı Emisyonlarının Azaltılması](#)
- 72 [Gürültü Yönetimi](#)
- 72 [Sürdürülebilir Biyo-Yakıtlar](#)
- 73 [Filo Modernizasyonu](#)



## 06 İNSAN İÇİN

- 82 [Uçuş Emniyeti](#)
- 86 [Uçuş Güvenliği](#)
- 87 [Mevzuata Uyum](#)
- 89 [Müşteri Memnuniyeti](#)
- 92 [Sürdürülebilir İkrım Servisi](#)
- 94 [Müşteri Bilgileri ve Gizliliği](#)
- 95 [Ürün ve Hizmetlere Erişim](#)
- 97 [Çalışan ve Yönetim İlişkileri](#)
- 103 [Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği](#)
- 104 [Kariyer Gelişimi](#)
- 105 [Eğitim](#)
- 109 [Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı](#)
- 112 [Topluma Değer Katmak](#)
- 114 [İnsan Hakları](#)



## 07 EKLER

- 118 [Performans Tabloları](#)
- 120 [Sera Gazı Beyanı Doğrulama Açıklaması](#)
- 122 [Raporlama Kılavuzu](#)
- 124 [Bağımsız Güvence Raporu](#)
- 126 [GRI İçerik İndeksi](#)

İÇİNDEKİLER

# YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI

Turkish Cargo olarak, Covid 19 aşılarının soğuk zincirlerinin bozulmadan taşınması için gerekli altyapıyı hazırlayarak aşı taşımada çok aktif rol aldık. Sağlık ürünleri, canlı hayvan ve bozulabilir ürünler olmak üzere üç farklı dalda IATA CEIV sertifikasına sahip olan ilk havayolu şirketi olduk. Dünyanın dört bir yanına aralıksız ilaç, tıbbi malzeme, medikal ekipman, insani yardım ve gıda taşıyan Turkish Cargo, 2020 yılında Avrupa'nın En İyi Hava Kargo Markası ödülüne layık görüldü.

## Değerli paydaşlarımız,

İkinci Dünya Savaşı'ndan bu yana dünyada görülen en büyük küresel kriz olarak kabul edilen Covid-19 salgını, pek çok sektörü olduğu gibi havacılık sektörünü de olumsuz etkiledi. Hava taşımacılık sektörünün küresel bir markası ve Türkiye'nin milli bayrak taşıyıcı hava yolu şirketi olarak salgın sürecinin başından itibaren ulusal ve uluslararası sağlık otoriteleri ile yakın temasta çalışarak birincil önceliğimiz olan sağlık ve emniyetle ilgili en üst düzeyde önlemler aldık. Bu zorlu süreçte kimseyi geride bırakmama yaklaşımımızla 61 bin çalışanımızla kenetlendik ve tek bir yürek olarak birlikte yürüyoruz.

Türk Hava Yolları, 2020 yılı sonu itibarıyla 363 uçağa sahip filosuyla yolcu taşıyan hava yolları arasında filo büyüklüğü bakımından dünyanın en

büyük 9'uncu hava yolu şirketidir. Filomuza 2020 yılında, muadili uçaklara kıyasla ortalama %15 yakıt tasarrufu sağlayan A321 NEO uçaklar ile B787-9 tipi yeni nesil geniş gövde uçakları katmaya devam ettik. 2020 yılı sonunda filo yaşımız 8,4 oldu. Salgın döneminde etkin kapasite, kaynak ve risk yönetimlerimiz sayesinde operasyonel ve finansal sonuçlarımız ile rakiplerimizden olumlu ayrışmayı başardık. Yaklaşık 28 milyon yolcu taşıyarak rakiplerimiz arasında yolcu sayısında en az düşüş kaydeden hava yolu olmayı başardık ve toplam gelirimiz 6,7 milyar ABD doları olarak gerçekleşti. Bunun yanı sıra, salgının getirdiği tüm zorluklara rağmen Turkish Cargo, bu dönemde yaklaşık 1,5 milyon ton kargo taşıyarak, %61 kargo toplam gelir büyümesi ile 2,7 milyar ABD doları seviyesinde rekor gelir elde etti.

2020 yılına damga vuran Covid 19 salgınıyla mücadele ve aldığımız tedbirler kapsamında çalışanlarımız, müşterilerimiz ve tedarikçilerimizin sağlığı ve güvenliği için kişisel koruyucu ekipman temin edilmesi ve dağıtımı, termal kamera ile ateş ölçümleri, uçaklarımızın havalandırma ve iklimlendirme sistemlerinin iyileştirilmesi, ilaçlanması gibi pek çok önlemi hayata geçirdik. Yolcularımızın kendilerini güvende hissetmelerini sağlamak için kabin ekibi içerisinde hijyen uzmanları görevlendirdik, kişisel hijyen seti sunumu yapmaya başladık ve sağlıklı seyahat ipuçlarını içeren Sağlıklı Seyahat Rehberi hazırladık. APEX ve SimpliFlying ortaklığında gerçekleşen sağlık güvenliği değerlendirmelerinde, hijyen tedbirlerimiz sayesinde, en yüksek seviyeyi ifade eden Diamond statüsüne layık görüldük.



Aldığımız tüm önlemler eşliğinde pandemi sürecinde yurt dışında mahsur kalan vatandaşlarımızı ülkemize kavuşturduk. Uçuş ekiplerimizin olağanüstü özverisi ile yaptığımız, sayısı 1.000'i aşan özel seferle yaklaşık 60 ülkeden 140 bine yakın vatandaşımızı vatanımıza taşıyarak ailelerine kavuşturduk.

Turkish Cargo olarak, Covid 19 aşılarının soğuk zincirlerinin bozulmadan taşınması için gerekli altyapıyı hazırlayarak aşı taşımada çok aktif rol aldık. Sağlık ürünleri, canlı hayvan ve bozulabilir ürünler olmak üzere üç farklı dalda IATA CEIV sertifikasına sahip olan ilk havayolu şirketi olduk. Dünyanın dört bir yanına aralıksız ilaç, tıbbi malzeme, medikal ekipman, insani yardım ve gıda taşıyan Turkish Cargo, 2020 yılında Avrupa'nın En İyi Hava Kargo Markası ödülüne layık görüldü.

Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM) ile iş birliği içinde stratejik sektörlerde ihracat yapan şirketlerimiz için önemli bir teşvik programını hayata geçirdik. 28 destinasyonda 50 bin tonluk ek kapasiteyi %10-%30 arasında değişen indirim oranlarıyla ihracatçılarımızın hizmetine sunduk. Türk ihracatçısı için katma değeri yüksek olan bu değerli kampanyanın kapsamını genişleterek Mart 2021 sonuna kadar devam ettirilmesi kararını aldık.

Koronavirüs salgınıyla mücadele kapsamında sürdürülebilirliği önceleyen inovatif çözümler

üretme amaçlı çalışmalar yürüttük. Girişimcilik ve inovasyon ekosistemini harekete geçirmek ve yenilikçiliği desteklemek amacıyla 20'den fazla girişim ile birebir görüşmeler yaparak mentorluk desteği verdik. Teknoloji ve inovasyon alanında yaptığımız tüm çalışmaları tek bir dijital platformda birleştirerek Türk Hava Yolları Teknoloji, İnovasyon ve Girişimcilik Platformu, Terminal'i hayata geçirdik. Teknoloji odaklı yaklaşımımızla yeni nesil girişimleri ve tüm teknoloji severleri Terminal'de bir araya getirerek seyahatin geleceğini birlikte şekillendiriyoruz.

Yaşadığımız pandemi süreci, sağlık, çevre, iklim, risk yönetimi, sosyal ve ekonomik kalkınma konularının birbiriyle ne kadar bağlantılı olduğunu bir kez daha hatırlamamızı sağladı. Bu kapsamda, iş dünyasının Birleşmiş Milletler'in belirlediği 17 Sürdürülebilir Kalkınma Amacı'na ulaşmada çok önemli bir rol oynadığına inanıyoruz ve biz de bu Amaçlar doğrultusunda çalışmalarımızı kararlılıkla yürütmeye devam ediyoruz. Çevresel etkilerimizi azaltmak, topluma pozitif katkı sağlamak için çevresel, sosyal, yönetim ve kalkınma odağında sürdürülebilirlik stratejimizi geliştirmeye devam ediyoruz. Yedincisini yayınladığımız sürdürülebilirlik raporumuz bu kapsamda yürüttüğümüz çalışmaları içermektedir.

2019 yılı Sürdürülebilirlik Raporumuz, LACP (League of American Communications

Professionals) tarafından düzenlenen ve dünyanın en seçkin global iletişim yarışmalarından biri olarak kabul edilen, 2020 LACP Spotlight Awards yarışmasında, jüri değerlendirmesinden 100 üzerinden 99 puan alarak Sürdürülebilirlik Raporu kategorisinde en yüksek ödül olan Platin Ödül'e, yarışmada yer alan tüm kategoriler içerisinde ise En İyi Görsel Tasarım Ödülü'ne layık görüldü.

Türk Hava Yolları olarak sürdürülebilirlik çalışmalarımızı pek çok ulusal ve uluslararası organizasyonla iş birliği içinde yürütüyoruz. Bu kapsamda, Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği'nin (IATA) iklim değişikliğiyle mücadele için karbon emisyonlarının azaltılması amacıyla belirlediği kısa ve uzun vadeli hedefleri benimsedik ve bu hedeflere katkıda bulunmak için özveriyle çalışıyoruz. Emisyonlarımızı ulusal ve uluslararası standartlara göre izliyor, raporluyor ve üçüncü taraf bağımsız doğrulayıcı kuruluşlara doğruluyoruz.

Çevrenin korunması ve iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında yakıt verimliliğimizi artırarak karbon ayak izimizi azaltmaya yönelik pek çok inisiyatif aldık. Bu doğrultuda, yeni teknolojilere yatırım yaparken filomuzu genç, yakıt verimliliği yüksek ve çevreye daha duyarlı uçaklarla geliştiriyoruz. Yakıt verimliliği alanındaki çalışmalarımız neticesinde, 2020 yılında, 22.760 tonluk yakıt tasarrufu sağladık ve 71.695 ton karbon salımını engelledik.

Tasarım aşamasından kullanımına kadar daha tasarruflu, çevreye duyarlı ve sürdürülebilir kaynaklar kullanacak şekilde inşa ettiğimiz Uçak İçi İkrâm Depo Binamız 2020 yılında LEED Sertifikalı olarak tescillendi. İstanbul Havalimanı'nda inşa ettiğimiz diğer binalarımızın da sertifika süreci devam etmektedir.

Türk Hava Yolları ailesi olarak pandemi sürecinde gösterdiğimiz dayanışma, birlik ve beraberlik bizim en büyük gücümüzdür. Bu zorlu süreçte özverili katkıları ve güçlü aidiyet duyguları ile pozitif ayrışmamızı sağlayan tüm çalışma arkadaşlarıma özellikle teşekkür ederim.

Tüm paydaşlarımızla sürdürülebilir yeni başarılarla imza atacağımıza olan inancımı belirterek, 2021 yılının ülkemiz ve tüm dünya için sağlıklı bir yıl olmasını temenni ederim.

**M. İLKER AYCI**  
*Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi Başkanı*

02

BÖLÜM

# ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

- 10 BİR BAKIŞTA TÜRK HAVA YOLLARI
- 12 PERFORMANS TABLOSU
- 16 STRATEJİK ODAK NOKTALARIMIZ
- 18 MİSYON, VİZYON, ÖDÜLLERİMİZ







1

Dünyada  
en fazla ülkeye  
uçan hava yolu

1

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





 **TURKISH AIRLINES**

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2020

[ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA](#)

[SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK  
YÖNETİMİ](#)

[KALKINMA İÇİN](#)

[DÜNYA İÇİN](#)

[İNSAN İÇİN](#)

[EKLER](#)



## BİR BAKIŞTA TÜRK HAVA YOLLARI

**Turkish Cargo,**  
aşı taşımalarında  
sektöründeki  
en aktif hava  
kargo taşıyıcıları  
arasında olmayı  
hedeflemektedir.

1933 yılında kurulan Türk Hava Yolları, Türkiye Cumhuriyeti'nin 87 yıldır bayrak taşıyıcı hava yolu şirketidir. Genel merkezi İstanbul'da yer alan Türk Hava Yolları, özel sektörde faaliyet gösteren bir Anonim Ortaklık olup, ana faaliyet alanı yurt içinde ve yurt dışında yolcu ve kargo hava taşımacılığıdır. Türk Hava Yolları, iştirakleriyle birlikte, dünya genelinde yaklaşık 61 bine yakın personel istihdam etmektedir. Türk Hava Yolları, 2009-2019 döneminde iki haneli oranlarla istikrarlı bir büyüme sergileyerek, dünyanın en büyük küresel ağına sahip hava yolu şirketlerinden biri haline geldi. 2020 yılında tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 salgını tüm sektörleri olduğu gibi havacılık sektörünü de olumsuz etkiledi. Havacılık sektöründe kapasite yönetiminin, kaynak yönetiminin ve risk yönetiminin çok zor olduğu bu dönemde, Türk Hava Yolları operasyonel ve finansal sonuçları ile rakiplerinden olumlu ayrılarak tüm olumsuzlukları ve belirsizlikleri daha iyi yönetmeyi başardı ve yolcu gelirindeki kaybın bir kısmını kargoya ağırlık vererek telafi etti. Turkish Cargo, son on yıldır yürütmekte olduğu güçlü büyüme performansını, bu yıl da kötü giden pazar koşullarına rağmen kesintiye uğratmadan devam ettirdi.

İlaç, tıbbi malzeme, maske, medikal ekipman, insani yardım ve gıda malzemelerinin taşınması adına küresel hava kargo sektöründe en önde gelen firmalardan biri haline gelen Turkish Cargo global pazar payını %4,7'ye yükselterek, dünyanın en hızlı gelişim gösteren hava kargo taşıyıcısı oldu ve hava kargo trafiğinde dünya sıralamasında 6. sıraya yükseldi. Turkish Cargo, aş taşımalarında sektördeki en aktif hava kargo taşıyıcıları arasında olmayı hedeflemektedir.

Dünyanın en fazla ülkesine uçan hava yolu şirketi olan Türk Hava Yolları, 127 ülke, 319 şehir ve 324 noktaya ulaşan uçuş ağı ile Türkiye ve dünyanın birçok noktasını birbirine bağlamaktadır. 2019 yılında 74,3 milyon yolcu taşıyan Türk Hava Yolları, 2020 yılında filosunda bulunan 363 uçak ile 28 milyon yolcu taşıyarak, rakipleri arasında yolcu sayısında en az düşüş kaydeden hava yolu olmayı başardı.

Türk Hava Yolları 2008 yılından beri Star Alliance üyesidir. Altı tanesi doğrudan, 12 tanesi müşterek olmak üzere toplam 18 adet iştiraki bulunmaktadır. İştirakler ağırlıklı olarak bakım, ikram, yer hizmetleri ve yakıt ikmali alanlarında hizmet sağlayan şirketlerden oluşmaktadır.

8,4  
filo yaş  
ortalaması

363  
uçak

28  
milyon  
yolcu

127  
ülke

CO<sub>2</sub>  
71.695 ton  
ton CO<sub>2</sub>  
emisyonu  
engellendi

%46  
kadın çalışan  
oranı

1.487.233  
ton  
kargo

1.866  
milyon dolar  
ebitdar

28.668  
çalışan

6.734  
milyon dolar  
toplam satış

836  
milyon dolar  
net zarar

## SAYILARLA TÜRK HAVA YOLLARI

# 2020

# ÖNCELİKLİ KONULARA İLİŞKİN PERFORMANS GÖSTERGE TABLOSU



DÜNYA İÇİN						
Öncelikli Konular	SKA*	Öncelikli Konulara ait KPI'lar	Birim	2018	2019	2020
Filo Modernizasyonu	SKA 9 SKA13	Filo yaşı	yıl	8,2	8,3	8,4
		Toplam uçak sayısı	adet	332	350	363
İklim Değişikliği, Sera Gazı Emisyonları & Yakıt Verimliliği	SKA 7 SKA 9 SKA 13	Yıllık yakıt tasarrufu (ton)	(ton)	29.608	55.492	22.760
		Yıllık önlenebilir sera gazı emisyonu	(ton CO <sub>2</sub> )	93.267	174.800	71.695
		2008-mevcut yıl sağlanan toplam yakıt tasarrufu	(ton)	498.518	554.010	576.770
		2008-mevcut yıl önlenebilir toplam sera gazı emisyonu	(ton CO <sub>2</sub> )	1.570.168	1.744.969	1.846.664
		Yakıt tüketimi	(milyon ton)	5,3	5,6	2,9
		Uçak yakıtı kaynaklı yıllık sera gazı emisyonu	(milyon ton CO <sub>2</sub> e)	16,99	17,82	9,05
		Uçak yakıtı tüketimi kaynaklı sera gazı emisyonlarının toplam sera gazı emisyonuna oranı	%	99,79	99,69	99,49
		Uçak yakıtı hariç yıllık kapsam 1 sera gazı emisyonu	(ton CO <sub>2</sub> e)	12.724	11.637	11.605
		Kapsam 1 emisyonu	(milyon ton CO <sub>2</sub> e)	17,00	17,83	9,06
		Kapsam 2 emisyonu	(ton CO <sub>2</sub> e)	23.742	43.043	35.205
		Yıllık toplam (kapsam 1&2) sera gazı emisyonu	(milyon ton CO <sub>2</sub> e)	17,03	17,88	9,09
		EU ETS kapsamında offsetlenen emisyon	(ton CO <sub>2</sub> )			13.074
		Yakıt verimliliği	(kg/ATK)	18,17	18,06	18,36
		Sera gazı farkındalık eğitimi alan personel sayısı	adet	5.033	3.965	2.522
Atık Yönetimi	SKA 12	Önlenebilir atık miktarı	A4 kağıt adedi	-	3.000	1.434.000
		Geri dönüşüme gönderilen ambalaj atığı	ton	258	174	69
		Tehlikesiz atık	ton	124	1.249	1.163
		Tehlikeli atık	ton	115	153	35,9
		Kişi başı tehlikeli atık miktarı	kg/çalışan		5	1,42
		Atık yönetimi çevrimiçi eğitimi alan personel	sayı	-	-	22.459

\*SKA Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları



## DÜNYA İÇİN

Öncelikli Konular	SKA	Öncelikli Konulara ait KPI'lar	Birim	2018	2019	2020
<b>Kaynak Verimliliği &amp; Doğal Kaynak Kullanımı</b>	SKA 12	THY kontrolünde olan Kapsam1 doğalgaz tüketimi	sm <sup>3</sup>	4.149.367	4.125.496	3.750.954
		THY kontrolünde olmayan Kapsam1 doğalgaz tüketimi	sm <sup>3</sup>	18.657	13.855	12.351
		THY kontrolünde olmayan kapsam 2 doğalgaz tüketimi	sm <sup>3</sup>	621.487	319.969	208.898
		Doğalgaz toplam tüketim miktarı	sm <sup>3</sup>	4.789.511	4.459.320	3.972.203
		Alana göre doğalgaz kullanımı	sm <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	-	11,37	10,32
		THY kontrolünde olan kapsam 2 elektrik tüketim miktarı	kWh	7.072.470	13.611.743	11.599.657
		THY kontrolünde olmayan kapsam 2 elektrik tüketim miktarı	kWh	28.453.313	28.235.742	23.037.058
		Elektrik toplam tüketim miktarı	kWh	35.525.784	41.847.485	34.636.715
		Kişibaşı elektrik tüketimi	kWh/çalışan	-	-	2.686
		Kağıt tüketim miktarı	m <sup>2</sup>	2.391.703	2.715.876	1.898.573
<b>Tek Kullanımlık Plastikler</b>	SKA 12	Kullanımdan kaldırılan poşet sayısı	adet	8.246.712	15.229.348	12.402.000
<b>Su</b>	SKA 6	Su tüketim miktarı	m <sup>3</sup>	56.608	64.903	38.022
		Kişibaşı su tüketimi	m <sup>3</sup> /çalışan	-	16,91	14,73
<b>Sürdürülebilir İkram</b>	SKA 12	Yemeklerin yurtiçi tedarik oranı	%	85	85	90
		Uçak içi ayrıştırma yapılan toplam atık miktarı	ton	1.322	-	-
		Uçak içi ayrıştırma uygulanan toplam uçuş noktası sayısı (iç ve dış hat dahil)	adet	68	124	-



## İNSAN İÇİN

Öncelikli Konular	SKA	Öncelikli Konulara ait KPI'lar	Birim	2018	2019	2020
<b>Uçuş Emniyeti</b>	SKA 3 SKA 12	Uçak kazası sayısı	adet	-	-	0
		Havacılık emniyeti düzenlemelerinin resmi yaptırım eylemlerinin sayısı	adet	-	-	0
		Emniyet konulu raporlama performansı	adet	2.200	2.063	3.760
		Genelleştirilmiş Emniyet Endeksi (GSI)	adet	88,7	88,2	90,6
		SAFA oranı	oran	0,215	0,177	0,318
<b>Müşteri Memnuniyeti</b>	SKA 12	Müşteri memnuniyeti oranı	%	79	75	77
		Müşteri memnuniyeti anket uygulanan yolcu sayısı	adet	-	28.686	52.653
		Şikayet anketi uygulanan aylık yolcu sayısı	adet	6.169	17.149	13.090
		Müşterilere geri dönüş yapılan aksaklık sayısı	adet	18.260	30.882	7.711
		Müşteri şikayetlerine geri dönüş süresi	gün	7	5,8	4,93
		Zamanında kalkış oranı	%	-	81	90
		Bagaj aksaklık oranı	‰	5,2	5	3,9



## İNSAN İÇİN

Öncelikli Konular	SKA	Öncelikli Konulara ait KPI'lar	Birim	2018	2019	2020
Çalışan Sağlığı & Güvenliği & Refahı	SKA 8	Kaza sıklık oranı	adet	8,6	12,69	4,57
		İSG eğitimi verilen personel sayısı	sayı	-	14.951	20.563
		Acil durum tatbikat sayısı	adet	17	58	8
		Saha gözetimi sayısı	adet	-	426	204
		Hekimlik faaliyeti sayısı	adet	157.016	161.992	125.326
İş Gücü Uygulamaları	SKA 8	Toplam çalışan sayısı	sayı	26.739	29.491	28.668
		Yeni işe başlayan personel sayısı	sayı	3.900	3.942	534
		İş gücü devir oranı	%	4,8	4,2	5
		Grev nedeniyle iş durdurma sayısı	adet	0	0	0
		Grev kaynaklı çalışılmayan işgünü sayısı	gün	0	0	0
		Çalışan Memnuniyeti	%	82	85	-
Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı	SKA 8	Toplu sözleşme ve sendikaya dahil çalışanların oranı	%	71	82	86
Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği	SKA 5 SKA 10	Kadın/erkek çalışan maaş oranı	oran	1	1	1
		Yönetim kurulunda yer alan kadın oranı	%	11	11	11
		Kadın çalışan oranı	%	46	46	46
		Kadın yönetici oranı	%	25	26	25
		Çalışan kadın personel sayısı	sayı	12.330	13.577	13.128
		Engelli personel sayısı	sayı	217	235	230
		Yönetici pozisyonunda çalışan engelli personel sayısı	sayı	20	24	22
Ürün ve Hizmetlere Erişim	SKA 10	Uçuş korkusunu yenme programından faydalanan kişi sayısı	sayı	167	139	24
		İşaret dili eğitimi almış toplam personel sayısı	sayı	500	646	650
Eğitim	SKA 4 SKA 8	Personel başına düşen eğitim saati	saat/çalışan	13	14	18,5
		Kokpit personeline yönelik eğitim saati	saat	233.242	246.472	320.379
		Kabin personeline yönelik eğitim saati	saat	631.236	225.119	238.555
Topluma Değer Katmak	SKA 3 SKA 4 SKA 10	Sosyal yardım amaçlı yıllık toplam bağış tutarı	TL	434.783	583.607,32	90.121



## İNSAN İÇİN

Öncelikli Konular	SKA	Öncelikli Konulara ait KPI'lar	Birim	2018	2019	2020
İnovasyon	SKA 9	Yolculardan gelen öneri sayısı	adet	-	19.854	25.000
		Koordinasyon sağlanan öneri sayısı	adet	-	-	200
		Ortaklık proje portalında tamamlanan proje	adet	-	-	44
		Sağlanan finansal fayda	milyon TL	-	-	32
		Öneri paylaşan çalışan sayısı	sayı	6.268	4.316	7.144
		Çalışandan gelen öneri sayısı	adet	16.715	21.995	24.259
		Hayata geçen öneri sayısı	adet	659	1.100	1.225
		Sağlanan finansal fayda	milyon dolar	55	132	163



## YÖNETİŞİM

Öncelikli Konular	SKA	Öncelikli Konulara ait KPI'lar	Birim	2018	2019	2020
Kurumsal Yönetim	SKA 16	Bağımsız YK üye sayısı	sayı	3	3	3
İş Ahlakı ve Etik Davranış		Etik raporlama hattına yapılan başvuru	adet	245	278	134
		Etik Raporlama hattıyla ilgili çözüme kavuşturulan konu	adet	245	278	134
		Etik konulu çalışanlara verilen eğitim saati	saat	2.955	2.160	1.210
		Rüşvet ve yolsuzluk konulu eğitim saati	saat	2.955	2.160	1.210
		Rüşvet ve yolsuzluk politikası ihlali veya ihlal nedeniyle ceza ödemesi	TL	0	0	0
Mevzuata Uyum		Mevzuata uyumsuzluk nedeniyle ödenen ceza miktarı	TL	0	0	0
Rekabete Aykırı Davranış		Rekabete aykırı davranış nedeniyle ödenen ceza miktarı	TL	0	0	0



## KALKINMA İÇİN

Öncelikli Konular	SKA	Öncelikli Konulara ait KPI'lar	Birim	2018	2019	2020
Finansal Performans	SKA 8	Yolcu	milyon	75,2	74	28
		Kargo miktarı	ton	1.412.423	1.543.028	1.487.233
		Toplam gelir/satış	milyon dolar	12.855	13.299	6.734
		Net kâr/zarar	milyon dolar	753	788	836*
		EBITDAR	milyon dolar	3.349	3.107	1.866
Ekonomik Kalkınmaya Yönelik Katkı	SKA 8	İştiraklerle birlikte toplam istihdam sayısı	sayı	60.359	65.373	60.338
		Vergi yoluyla kamu finansmanına katkı	milyar USD	1,301	1,380	0,473
Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi	SKA 8 SKA 12	Tedarikçi denetim sayısı	adet	-	-	26



# STRATEJİK ODAK NOKTALARIMIZ

Hava kargo taşımacılığında, dünyanın ilk üç markası arasında yer almayı hedefliyoruz.

## SÜRDÜRÜLEBİLİR BÜYÜME VE KÂRLILIK

**P**andemi öncesinde dünyanın en fazla ülkesine ve dış hat noktasına uçan milli havayolu olarak, şartlar ne olursa olsun hizmet kalitemiz, emniyet, sağlık ve müşteri memnuniyetini en ön planda tutarak operasyonlarımızı icra ediyoruz. İstanbul Havalimanı'nın getirmiş olduğu canlılık ve verimlilik ile birlikte hizmet yelpazemizi daha da genişleterek, bilişim teknolojileri, kargo taşımacılığı, yeni iş modelleri ve sürdürülebilirlik gibi farklı alanlarda da gelişmeye yönelik adımlar atmaktayız. Hâlihazırda hava kargo taşımacılığında yakaladığımız güçlü büyüme trendini, İstanbul Havalimanı'nda yapmakta olduğumuz kargo yatırımları ile daha da yukarılara taşıyarak hava kargo taşımacılığında, dünyanın ilk üç markası arasında yer almayı hedefliyoruz.

## MARKA BİLİNİRLİĞİ VE TERCİH EDİLEBİLİRLİK

Müşterilerimize sağladığımız geniş uçuş ağı ve yüksek hizmet kalitesiyle en çok tercih edilen hava yollarından biri olma özelliğimizi korumak için çalışmalarımıza aralıksız devam ediyoruz. Marka yatırımlarımızı ve başta sponsorluklar olmak üzere birçok alanda tanıtım faaliyetlerimizi sürdürüyoruz.



 **TURKISH AIRLINES**

**SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2020**

[ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA](#)

[SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ](#)

[KALKINMA İÇİN](#)

[DÜNYA İÇİN](#)

[İNSAN İÇİN](#)

[EKLER](#)



## MÜŞTERİ ODAKLILIK

Müşterilerimizin fiyat, zaman, servis ve hijyen kalitesi konusundaki hassasiyetlerini göz önünde bulundurarak stratejilerimizi belirlemeye devam edeceğiz. Hizmet kalitemizin uluslararası ödüllerle taçlandırılması motivasyonumuzu daha da artırıyor. Tüm yatırımlarının en önemli odağı olan müşterilerimiz için daima daha iyisini hedefliyoruz ve her türlü koşula esnek bir şekilde adapte olarak proaktif hamlelerle müşteri beklentilerini eksiksiz olarak karşılamaktayız.

## KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK

Tüm operasyonlarımızı topluma, ekonomiye ve çevreye karşı sorumluluk bilinciyle yürüterek, sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunma hedefimize yürekten bağlıyız. Bu doğrultuda yurt içinde ve yurt dışında sürdürülen çalışmaların çoğunluğu, dezavantajlı bireyler/gruplar ve çocuklar için çalışan sivil toplum kuruluşları ve çeşitli dernek/vakıflar, üniversiteler, insani yardım kuruluşları, afet ve kıtlık alanında çalışan kurumlarla yapılmaktadır. Yapılan çalışmalarda temel amaç, ülkemizin birlik bilincini korumak ve global çaptaki sorunların çözümüne dair farkındalık yaratmaktır.

## İŞ MÜKEMELLİĞİ VE VERİMLİLİK

Ulusal ve uluslararası gereksinimleri karşılamak üzere kendimizi geliştiriyoruz. Bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki yatırımlarımızı artırarak, filomuzu gençleştirerek, etkin süreç yönetimi ve projeler sayesinde verimliliğimizi artırmaya devam ediyoruz.



Başarımızın arkasındaki temel güç olan çalışanlarımızın gelişimine katkı sunmak, onların motive ve memnun olarak çalışmalarını sağlamaya önceliğimizdir.



## İNOVATİF YAŞAM

Yapay zekâ, nesnelerin interneti, sanal gerçeklik ve artırılmış gerçeklik gibi alanlarda yenilikçi proje faaliyetleri yürütmekteyiz. Dijital dönüşüm ve inovasyon çalışmaları kapsamında iç süreçlerin geliştirilmesinin yanı sıra, iç ve dış paydaşlarla müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik projeler yapmayı da sürdüreceğiz.

## ÇALIŞANLARA DEĞER KATMAK

Başarımızın arkasındaki temel güç olan çalışanlarımızın gelişimine katkı sunmak, onların motive ve memnun olarak çalışmalarını sağlamak önceliğimizdir. Sunduğumuz çalışma ortamı, sosyal imkânlar, kariyer olanakları ve yerli ve yabancı kurumlar ile ortaklaşa düzenlediğimiz eğitimlerle çalışanlarımıza değer katmaya devam edeceğiz.

## PAYDAŞLARA DEĞER KATMAK

Tüm faaliyetlerimizde şeffaflık, adalet, sorumluluk ve hesap verebilirlik prensiplerini ilke edindik. Marka hedef ve değerlerimizin paydaşlarımız tarafından da benimsenmesini sağlamak için çalışmalar yürütüyoruz. İyi yönetim uygulamalarımızı geliştirmeye devam edeceğiz. Paydaşlarımıza değer katma vizyonumuz doğrultusunda iş birliklerimizi geliştirmeyi ve iş ortaklarımız ile yaptığımız proje sayısını artırmayı sürdüreceğiz.



## MİSYON

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

## VİZYON

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



# TÜRK HAVA YOLLARI 2020 ÖDÜLLERİ

**5 Yıldızlı  
Küresel Hava Yolu**

(APEX)

**Yılın En Hızlı Büyüyen  
Hava Kargo Markası**

(Stat Times Awards)

**Avrupa'nın En İyi  
Hava Kargo Markası**

(Air Cargo News Awards)

**Yılın En Beğenilen  
Lojistik Şirketi**

(Atlas Lojistik Ödülleri)

**Yılın Hava  
Kargo Markası**

(Atlas Lojistik Ödülleri)

**Türkiye'nin Global  
Hava Markası**

(4. İstanbul Ekonomi Zirvesi)

**Yılın Hava  
Kargo Markası**

(Payload Asia Awards)

**Avrupa'nın En İyi Hava  
Kargo Markası**

(AFLAS Awards)

**2019 Sürdürülebilirlik Raporu  
"En iyi görsel tasarım ödülü"**

(Amerikan İletişim Profesyonelleri Ligi,  
LACP Spotlight Awards)

**2019 Sürdürülebilirlik Raporu  
'Platinum'**

(Amerikan İletişim Profesyonelleri Ligi,  
LACP Spotlight Awards)

03  
BÖLÜM

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

- 22 KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ
- 27 ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ
- 31 PAYDAŞ KATILIMI
- 34 KURUMSAL YÖNETİŞİM



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



# KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

## TURKISH AIRLINES SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2020

### ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

### KALKINMA İÇİN

### DÜNYA İÇİN

### İNSAN İÇİN

### EKLER

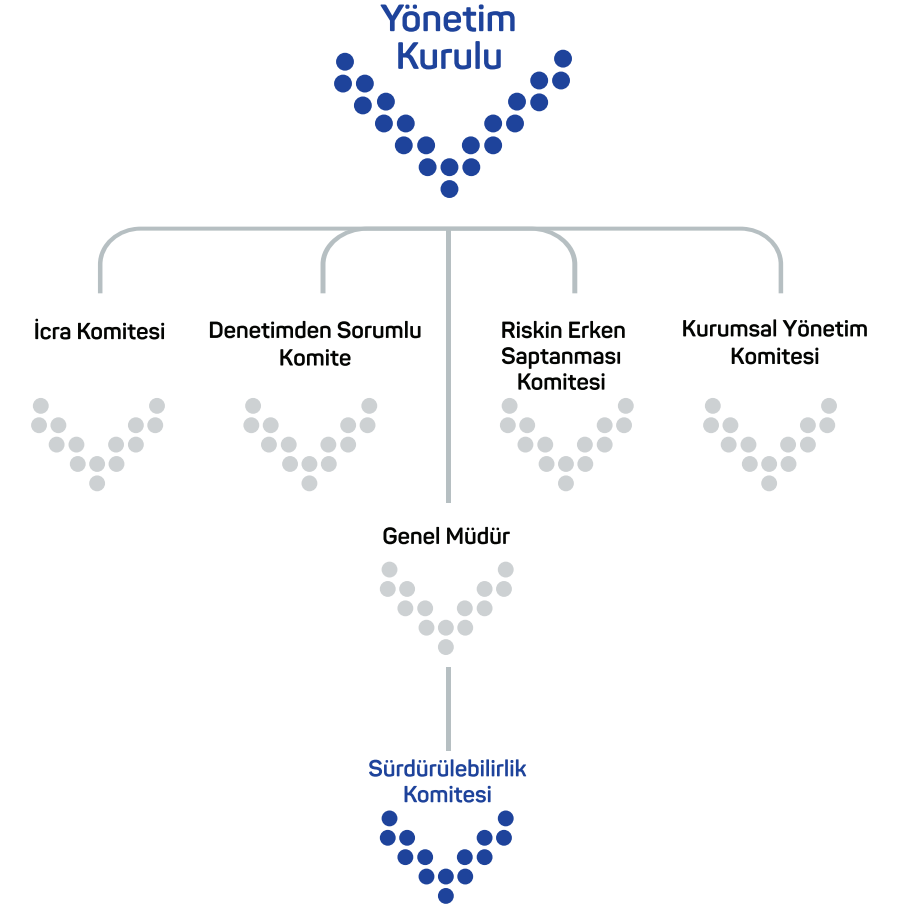
#### Türk Hava Yolları Sürdürülebilirlik Komitesi üyeleri aşağıda yer almaktadır.

- ▶ Genel Müdür (Mali) Yardımcısı- Sürdürülebilirlik Komitesi Başkanı
- ▶ Genel Müdür (İnsan Kaynakları) Yardımcısı- Sürdürülebilirlik Komitesi Başkan Yardımcısı
- ▶ Genel Müdür (Pazarlama ve Satış) Yardımcısı- Sürdürülebilirlik Komitesi Üyesi
- ▶ Kalite Güvence Başkanı- Sürdürülebilirlik Komitesi Üyesi
- ▶ Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi Müdürü- Sürdürülebilirlik Komitesi Sekreteryası

**G**elecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmak için sürdürülebilirlik yaklaşımımızı iş yapma modellerimize entegre ediyor, şirket içi yapılanmamız ile bu alandaki politikaların yönetim seviyesinden en alt kademeye kadar Ortaklığımızın tüm birimlerine yaygınlaştırılması için çalışıyoruz.

Türk Hava Yolları'nın ekonomi, çevre ve toplum üzerindeki etkilerinin sorumluluğu, Yönetim Kurulu ve İcra Komitesinde olmakla birlikte, 2021 yılında üyeleri Türk Hava Yolları Üst Yöneticilerinden oluşan Sürdürülebilirlik Komitesi kurulmuştur. Sürdürülebilirlik Komitesi, sürdürülebilirlik yönetim stratejisinin, sürdürülebilirlik politikasının, kısa, orta ve uzun vadeli sürdürülebilirlik hedeflerinin belirlenmesi, gözden geçirilmesi, sürekli iyileştirilmesi ve Türk Hava Yolları'nın sürdürülebilirlik performansını arttıracak iyileştirme projelerine karar verilmesi amacıyla faaliyetlerini yürütmektedir. Önemli konular Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından Üst Yönetim ve Tepe Yönetime raporlanmakta ve komitede alınan kararlar Üst Yönetim ve Tepe Yönetimin onayına sunulmaktadır. Komitede oluşan teklifler çerçevesinde, ilgili tüm birimlerimiz gerekli çalışmalarını planlamakta ve bu plan doğrultusunda çalışmalarını yürütmektedir.

Sürdürülebilirlik Komitemizin faaliyetleri sayesinde, sürdürülebilirlikle ilgili önemli hususları ve temel esasları, işimizin ve faaliyetlerimizin doğal bir parçası haline getirmekte kararlıyız.



\*Yukarıda yer alan şema, Türk Hava Yolları'nın organizasyon şeması olmamakla birlikte, ilgili süreçlerin yönetimini temsil eden fonksiyonları ifade etmektedir.

Türk Hava Yolları olarak, faaliyetlerimizi topluma, ekonomiye ve çevreye karşı sorumluluk anlayışıyla yürüterek, sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunma hedefimize yürekten bağlıyız. Sürdürülebilirlik yaklaşımımızın temelinde paydaşlarımız yer almaktadır. Paydaşlarımızın makul beklentileri ve menfaatleri, sürdürülebilirlik stratejimizin süreklilik arz eden gelişim sürecinde bizler için önemli çıkış noktalarından biridir. Bu kapsamda, sürdürülebilirlik uygulamalarımızın en önemli süreçlerinden biri olan paydaş katılımı, sürdürülebilirlik konusundaki etkilerimizi anlamamızda dolayısıyla da bu etkileri sürekli olarak iyileştirmemizde bize yardımcı oluyor.

Büyükten bir şirket olarak, çeşitlilik arz eden, geniş bir paydaş ağına ve onlarla etkileşim kurmaya yönelik çeşitli kanallara sahibiz. Ortaklığımız için öncelikli konuların belirlenmesinde temel oluşturan paydaş katılımı yöntemlerimiz 32. sayfada yer alan tabloda detaylandırılmıştır.

Sürdürülebilirlik Komitesi, Ortaklığımız içerisinde farklı süreçlerde yürütülen ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirlik boyutlarının bağlantılı bir döngü içerisinde yürütülmesini sağlayarak değer yaratmayı amaçlamaktadır.

Bunun yanı sıra Sürdürülebilirlik çalışmalarımız, Ortaklığımızın ilgili tüm birimlerinin katılımıyla aşağıda yer alan öncelikli konularımız üzerine odaklanmıştır.

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



# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİMİZ



## Politikalarımız

[Sürdürülebilirlik Politikası](#)

[Çevre Politikası](#)

[Enerji Politikası](#)

[İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası](#)

[Emniyet Politikası](#)

[Güvenlik Politikası](#)

[Eğitim Politikası](#)

[Müşteri Memnuniyeti Politikası](#)

[Kalite Politikası](#)

[Gizlilik Politikası](#)

[Kar Dağıtım Politikası](#)

[Bilgilendirme Politikası](#)

[Bağış Politikası](#)

[Ücretlendirme Politikası](#)

[2020 yılı Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum](#)

[Beyanımız](#)

**O**rtaklığımızın misyon, vizyon ve temel değerleri doğrultusunda paydaş beklentilerini de dikkate alarak belirlediğimiz öncelikli konular çerçevesinde uzun vadeli hedeflerimiz ve bu hedeflere ulaşmadaki risk ve fırsatlarımız değerlendirilerek sürdürülebilirlik stratejimizin yol haritası oluşturulmuştur.

Bu yol haritası ile insan, dünya, kalkınma ve yönetim fonksiyonu olmak üzere dört odak noktası belirlenmiştir.



### Ortaklığımızın bu kapsamdaki Sürdürülebilirlik Stratejisi:

Ortaya çıkan tüm çevresel, sosyal ve ekonomik etkilerin bütüncül olarak ele alınması ve etkin bir risk yönetimi ile çalışanların, müşterilerin, tedarikçilerin, iştiraklerin, tüm iş ortaklarının ve hissedarların beklentileri ve küresel trendler ışığında iş mükemmelliği ve yenilikçilik anlayışımızla bugünkü kazanımların ötesine geçerek gelecekte de değer oluşturmaktır.



## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİMİZ





# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKAMIZ

Türk Hava Yolları geleceği ile ilgili çalışanlarını, müşterilerini, tedarikçilerini, iştiraklerini, tüm iş ortaklarını ve hissedarlarını aynı gayede buluşturmak amacıyla sürdürülebilirlik stratejisinden yola çıkılarak hazırlanmış olan [Sürdürülebilirlik Politikası](#)'nı beyan eder. Ortaklığımızın [Sürdürülebilirlik Politikası](#), paydaşlarımızın beklentileri dikkate alınarak belirlenen öncelikli konular ve sürdürülebilirlik stratejimiz çerçevesinde belirlenmiştir.



## KURUMSAL YÖNETİM KÜLTÜRÜNÜN BENİMSENMESİ

Türk Hava Yolları Kurumsal Yönetim İlkelerini şirket kültürü olarak benimseyerek, uymakla yükümlü olduğu ulusal yasal şartlar, ulusal ve uluslararası diğer şartlar ile havacılık sektörüne ait kurallara uygun hareket eder, uygulanabilir olan durumlarda ulusal ve uluslararası kuralların ötesine geçen metodlar geliştirir. Tüm faaliyet, ürün ve hizmetlerinin devamlılığını tehlikeye düşürebilecek risklerin, gelişimini destekleyebilecek fırsatların erken teşhis edilmesi, tespit edilen risk ve fırsatlara yönelik aksiyonların belirlenmesi, bu aksiyonların uygulanması ve risk ve fırsatların yönetilmesi için çalışmalar yapar.

## İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE

Türk Hava Yolları, havacılık endüstrisinin iklim değişikliğine olan etkisinin üst düzeyde farkındadır. Bu doğrultuda karbon ayak izinin azaltılması için yapılan çalışmaların önemini farkındalığı ile hareket eder. İklim değişikliğine etkisi olabilecek etkenleri azaltmak ve ortadan kaldırmak için yakıt verimliliği ile ilgili girişimleri destekler ve sera gazı emisyonunu azaltıcı tedbirler alır. Sürdürülebilir biyo-yakıt araştırma geliştirme çalışmalarını destekler.

## BÜYÜRKEN İNSANI VE ÇEVREYİ DÜŞÜNMEK

Dünyadaki kaynakların sonsuz olmadığı bilinci ve geleceğe özenle korunmuş bir çevre bırakma sorumluluğu ile hareket eder. Gürültü kirliliği ve atık oluşumunu engelleyici tedbirler alır. Yaşam döngüsü yaklaşımı ile sürdürülebilir ürün kullanımına öncelik ve geri kazanıma destek vererek, atıkların en aza indirilmesini sağlar. Tedarikçilerini ve iştiraklerini de bu yaklaşım doğrultusunda motive eder. Doğal ekosistem ortamlarının ve biyolojik çeşitliliğin korunmasına önem verir.

## PAYDAŞLARINA DEĞER KATMAK

Türk Hava Yolları, tüm müşterilerine uçuş emniyeti ve uçuş güvenliği konularında olası en yüksek standartları sağlar, bu standartların sürdürülebilir şekilde uygulanması için bütün süreçlerini aynı hassasiyetle tasarlar, uygular ve denetler.

Müşteri memnuniyetini sürekli izler, belirli periyotlarda ölçer ve memnuniyetin artırılması için gerekli çalışmaları yürütür, projeleri tasarlar ve uygulamaya alır. Çalışanlarının bağlılık ve memnuniyetlerini, belirli zamanlarda ve periyotlarda ölçümler yaparak sürekli takip eder, memnuniyetin artırılması için projeler geliştirerek iyi bir Çalışan Deneyimi sunar.

Kurum kültürüne katkı sağlayacak en güncel insan kaynakları ve sektör uygulamalarını çalışanlarına sunar. Sağlık ve motivasyonlarını en yüksek seviyede tutarak çalışanlarının kişisel ve mesleki gelişimlerine yatırım yapar.

Bilginin gizlilik, bütünlük ve erişilebilirlik özelliklerini ulusal ve uluslararası yasal şartlar çerçevesinde koruma altına alır ve tüm paydaşlarına ait bilgilerin güvenliğini sağlayabilmek için projeler geliştirir.



## TURKISH AIRLINES SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2020

### ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

### KALKINMA İÇİN

### DÜNYA İÇİN

### İNSAN İÇİN

### EKLER



### KADIN ERKEK ÇALIŞAN DENGESİNİ GELİŞTİRMEK

İnsan kaynakları seçme ve değerlendirme süreçlerinde fırsat eşitliği yaratır. Operasyon ve yönetim alanındaki kadın istihdamı ve temsilini arttırmayı amaçlar. Havacılık sektöründe cinsiyet dengesinin her seviyede gelişimine katkı sağlamak amacıyla çalışmalar yürüterek bu konuda yapılan ulusal ve uluslararası projeleri destekler.

### İNOVASYONA DESTEK

Filosunu modernize ederek yeni nesil çevre dostu uçaklar sayesinde yakıt verimliliğini arttırarak, emisyonlarını ve gürültü seviyesini azaltmayı hedefler. Teknolojik gelişmeleri sürekli takip eder ve inovatif projeleri destekler.

### TOPLUMA DEĞER KATMAK

Evrensel insan haklarına saygı duyarak faaliyet gösterdiği her ülkenin yürürlükte olan yasa ve düzenlemelerine uyar. Faaliyet gösterdiği toplumların kültürüne, geleneklerine, tarihine, değerlerine ve sosyal normlarına saygı duyarak tüm ilgili tarafların beklentilerini dikkate alır. Uçtuğu tüm noktalarda kurumsal sosyal sorumluluğunun evrensel olduğunun bilinci ile hareket ederek, bu noktalardaki sosyal sorumluluk projelerini destekler.

### SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Sürdürülebilirlik performansının gelişimini izler ve ölçer. Performans sonuçları doğrultusunda uygulamalarını ve Sürdürülebilirlik Politikası'nı gözden geçirir, gerektiği durumlarda günceller ve ilgili taraflarıyla paylaşır. Sürdürülebilirlik performansını sürekli iyileştirmek için çalışmalar yapar. Sürdürülebilirlik stratejisini paydaşların beklentileri ve menfaatleri doğrultusunda sürekli olarak geliştirir.



### ETİK DAVRANIŞ İLKELERİNE UYUM

Tüm çalışanların ve yöneticilerin uymakla yükümlü olduğu politikaları, esasları ve kuralları tanımlar. Etik davranış ve yolsuzlukla mücadele uygulamalarıyla elde ettiği kazanımlar, uzun vadede Türk Hava Yolları çalışanlarının kimlik ve davranış biçimi haline gelmesi amacına hizmet eder.

### SÜRDÜRÜLEBİLİR BÜYÜME VE KÂRLILIK

Tüm faaliyet, ürün ve hizmetlerini genişletirken toplumda yaşayan herkes için değer yaratmayı amaçlar ve gelecek nesillere daha güzel bir dünya bırakmak için sürdürülebilir büyüme stratejilerini benimser. Geniş bağlantılılık ağı ile sefer düzenlediği bölgelerdeki yerel ekonomik ve toplumsal kalkınmaya katkıda bulunur.

# ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ

Öncelikli sürdürülebilirlik konularımızı belirlerken, Ortaklığımızın genel misyonu ve stratejisiyle birlikte, yasal mevzuatları, global trendleri, paydaşlarımızın görüş ve endişelerini, geniş çerçeveli toplumsal beklentileri ve tedarik zinciri üzerindeki etkilerimizi dikkate alıyoruz.

## ÖNCELİKLİ KONULARIN BELİRLENME SÜRECİ

**S**ürdürülebilirlik stratejimizi, yeni düzenlemelerle günden güne geliştirerek, paydaşlarımızın önem verdiği ve faaliyetlerimizi etkileyebilecek olan en önemli konulara odaklanmaya devam ediyoruz. Bu öncelikli konuları belirlerken, Ortaklığımızın genel misyonu ve stratejisiyle birlikte, yasal mevzuatları, global trendleri, paydaşlarımızın görüş ve endişelerini, geniş çerçeveli toplumsal beklentileri ve tedarik zinciri üzerindeki etkilerimizi

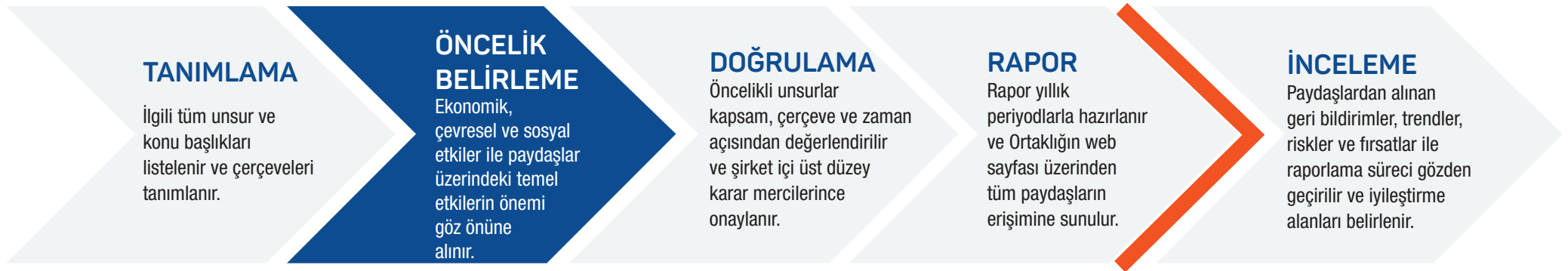
dikkate alıyoruz. Bu süreçte öncelikli konu belirleme metodolojimiz aşağıdaki görselde aktarılmaktadır.

2020 yılı raporlama sürecimizde, sürdürülebilirlik alanındaki öncelikli konularla ilgili yatırımcılarımızın görüşlerini anket yöntemiyle aldık. Bunun yanı sıra, Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu'nun (SASB) sektörümüz için belirlediği öncelikli konular, İklimle İlişkili Finansal Açıklamalar Görev Gücü (TCFD) beklentileri ile ulusal ve uluslararası havacılık sektörü paydaşlarımız olan Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

(SHGM), Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO) ve Uluslararası Hava Taşımacılık Örgütü'nün (IATA) beklenti ve kararlarını dikkate aldık.

Bununla birlikte ulusal ve uluslararası trendler, riskler ve fırsatlar, ESG değerlendirme şirketlerinin geri bildirimleri öncelikli konu belirleme sürecimizde göz önünde tutulmaktadır. Önümüzdeki yıllarda öncelikli konularımızı global gelişmeler ve paydaşlarımızdan alacağımız geri bildirimler doğrultusunda güncellemeye devam edeceğiz.

## RAPOR İÇERİĞİNİN, ÖNCELİKLİ UNSURLARIN VE ÇERÇEVELERİNİN BELİRLENMESİ



# ÖNCELİKLİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KONULARI MATRİKSİ

Sürdürülebilirlik programımız, Yönetişim, Kalkınma, İnsan ve Dünya olmak üzere, her biri kendi bünyesinde birçok önemli başlığı barındıran dört temel üzerine kuruludur. Üst Yönetim tarafından onaylanan öncelikli konularımız, yandaki matrikste gösterilmektedir. Ele alınan önemli başlıkların üç tanesi hariç diğerleri şirket içi konulardır; uçuş noktalarımızda ekonominin büyümesine, topluma ve yerel kalkınmaya katkı ise şirket dışı önemli hususlardır. Bu raporda öncelikli konular altında belirtmiş olduğumuz hususlar konusunda paydaşlarımızın geri bildirimlerini alarak, önümüzdeki yıllarda öncelik belirleme sürecimizi daha da ileri taşımaya devam edeceğiz.

## En Yüksek Öncelikli Konular

Uçuş Emniyeti ve Uçuş Güvenliği

Mevzuata Uyum

Finansal Performans

Müşteri Memnuniyeti

Risk Yönetimi

İklim Değişikliği, Sera Gazı Emisyonu ve Yakıt Verimliliği

Kurumsal Yönetişim

Filo Modernizasyonu

Çalışan Sağlığı, Güvenlik ve Refahı

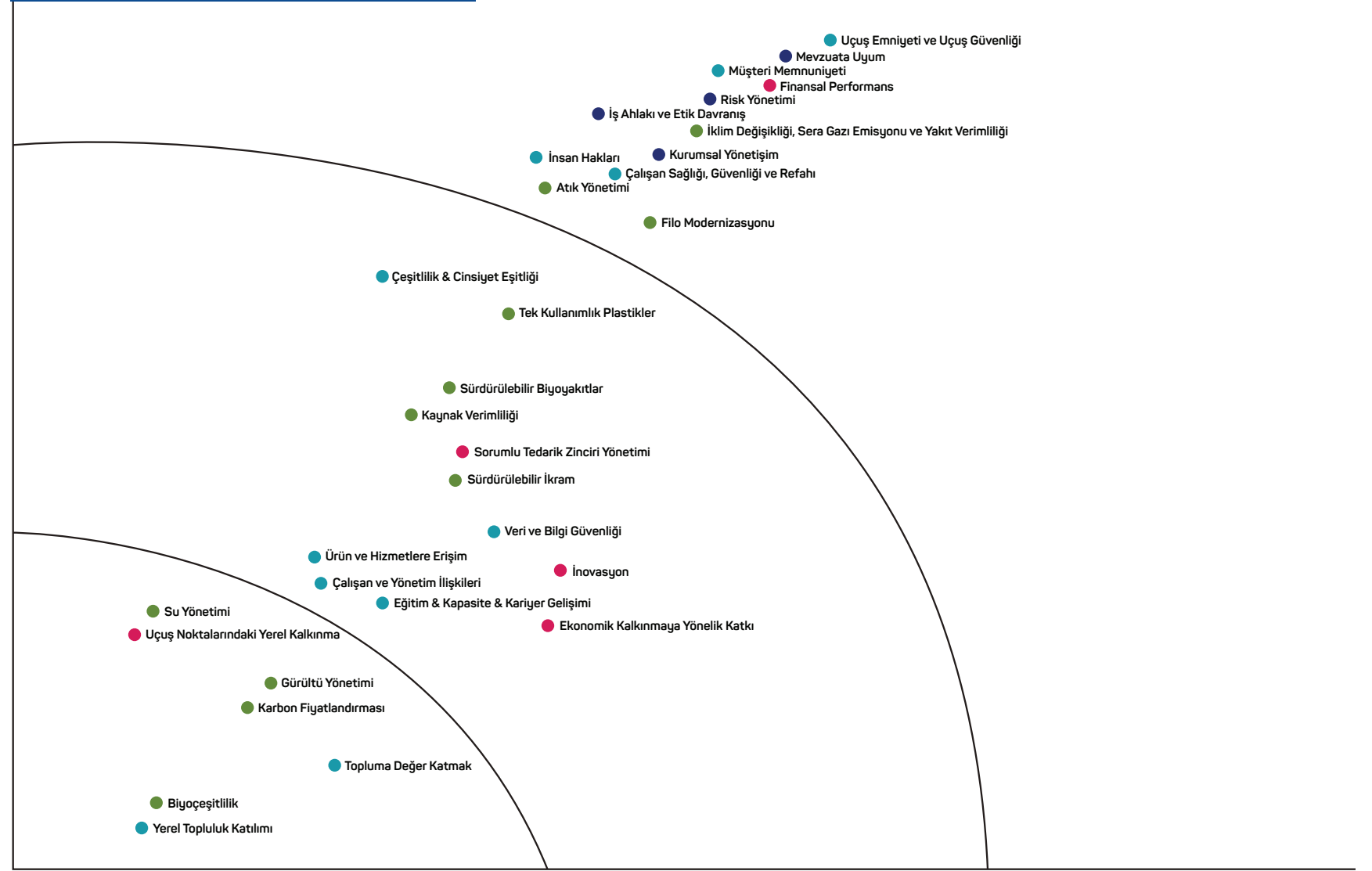
İş Ahlakı ve Etik Davranış

Atık Yönetimi

İnsan Hakları

## 2020-2021 Yılı Öncelikli Sürdürülebilir Konular Matrisi

PAYDAŞLAR İÇİN ÖNCELİKLİ



Önemli Konular













Yüksek Öncelikli Konular

Çok Yüksek Öncelikli Konular

THY İÇİN ÖNCELİKLİ

# SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARI (SKA) HARİTASI

Öncelikli Konular	İlgili SKA	Taahhüt	Öncelikli Konu ile SKA İlişkisi	Öncelikli Konunun Açıklandığı Rapor Bölümü
<b>İklim değişikliğiyle mücadele için yakıt verimliliğinin artırılması ve emisyonların azaltılması</b>	  	Yakıt verimliliğinin artırılması ve sera gazı emisyonlarının azaltılması	Küresel iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında toplam sera gazı emisyonlarımızın % 99.8'ini oluşturan uçak yakıtı verimliliğinin artırılmasıyla hem kaynak verimliliği sağlıyor hem de emisyonlarımızı azaltıyoruz. Bu doğrultuda kapsamlı yakıt politikası uyguluyoruz. Faaliyetlerimizin optimizasyonu için aksiyonlar alıyor, filo modernizasyonu ile yakıt verimliliği yüksek, emisyon değeri düşük yeni nesil uçakları filomuza katıyoruz. Fosil kaynaklı uçak yakıtı kullanım miktarının azaltılması için üniversitelerle iş birliği kurarak sürdürülebilir biyo-yakıt araştırma geliştirme çalışmalarını yürütüyoruz. Emisyonlarımızı azaltmak için aldığımız önlemlerle ve projelerle SKA 13. İklim Eylemi Amacı'na, temiz enerjisi teknolojisine yatırımlarımızla SKA7. Erişilebilir ve Temiz Enerji Amacı'na, temiz ve çevresel açıdan daha sağlam teknolojilerle ilgili arge ve inovasyonu destekleyen çalışmalarımızla, SKA 9. Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı Amacı'na katkı sağlıyoruz.	<a href="#">Yakıt Verimliliği ve Sera gazı Emisyonlarının Azaltılması, Sürdürülebilir Biyo-yakıtlar, Emisyon Verileri</a>
<b>Atık yönetimi</b>		Atık oluşumunu önlemek, önleyemediğimiz durumlarda en aza indirmek, tekrar kullanım, geri dönüşüm ve enerji kazanımını artırmak ve atıkların Sıfır Atık Yönetmeliği'ne ve ilgili mevzuatlara uygun olarak bertaraf edilmesini sağlamak	Hem yerleşkelerimizde hem de uçak içinde atık oluşumunu önleyici, önleyemediğimiz durumlar için azaltıcı projeler geliştiriyoruz. Bu projelerden bazı örnekler şunlardır: Tek kullanımlık plastik tüketimini azaltıyor, elektronik kulaklıkların sterilizasyonu ve tamir sonrasında tekrar kullanımını sağlıyoruz. Kabin içi ayrıştırma uygulamasının kapsamını genişletmeye devam ediyoruz. Bu alandaki çalışmalarımızla SKA 12. Sorumlu Üretim ve Tüketim Amacı'na katkı sağlıyoruz.	<a href="#">Atık Yönetimi, Uçak içi Sürdürülebilirlik Uygulamaları</a>
<b>Kaynak verimliliği</b>	 	Kaynakların verimli kullanılmasını sağlamak	Uçak İçi İkrar Deposu için 2020 yılında LEED Yeşil Bina sertifikasını aldık ve diğer binalar için sertifikasyon süreci devam etmektedir. Sertifikasyon sürecinde konum ve ulaşımı, arazilerinin sürdürülebilirlik seviyesi, su verimliliği, kullanılan malzeme ve kaynaklar, enerji ve atmosfer ile iç mekan kalitesi göz önüne alınmıştır. TS EN ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi Standardı gerekliliklerine uygun olarak faaliyetlerimizi yürütüyor, kaynak verimliliğinin artırılması için tüketimlerimizi takip ediyor, azaltımı için projeler geliştiriyoruz. Bu alandaki çalışmalarımızla SKA 11. Sürdürülebilir Şehirler ve Topluluklar ile SKA 12. Sorumlu Üretim ve Tüketim Amacı'na katkı sağlıyoruz.	<a href="#">Çevre Yönetimi, Kaynak Verimliliği</a>
<b>Müşteri memnuniyeti</b>		Müşteri memnuniyetini sürekli olarak artırmak	Tüm süreçlerimizde müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsiyoruz. Uluslararası Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı ve Kalite Yönetim Sistemi uyguluyor, proaktif çözümler sunuyoruz. Bu alandaki çalışmalarımızla SKA 12. Sorumlu Üretim ve Tüketim Amacı'na katkı sağlıyoruz.	<a href="#">Müşteri Memnuniyeti, Müşteri Memnuniyeti Ölçümü ve Anketleri</a>
<b>Ürün ve hizmetlere erişim</b>	 	Ürün ve hizmetlerimizi engelli, malul-gazi, yaşlı, hamile ve dezavantajlı yolcularımıza elverişli hale getirmek	Ürün ve hizmetlerimizi engelli, malul-gazi, yaşlı, hamile ve dezavantajlı yolcularımıza daha elverişli hale getirebilmek için Farklılıklar Değer Katar Projesi kapsamında aksiyonlar alıyoruz. Bu çalışmalar arasında işitme engelli yolcularla daha iyi iletişim kurabilmek için kabin personelimize yönelik işaret dili eğitimleri de bulunuyor. Bu alandaki çeşitli çalışmalarımızla SKA 12. Sorumlu Üretim ve Tüketim ile SKA 10. Eşitsizliklerin Azaltılması Amaçlarını destekliyoruz.	<a href="#">Ürün ve Hizmetlere Erişim</a>
<b>Emniyet</b>	 	Çalışanlarımız için sağlıklı bir çalışma ortamı sağlamak ve tüm müşterilerimize olası en yüksek emniyet standartlarını sunmak ve bu şartları sürdürülebilir kılmak	Emniyet Yönetim Sistemini kurduk ve küresel otorilerin ve uçak üreticilerinin belirlediği standartların ötesinde sürekli olarak iyileştirme çalışmaları yapıyoruz. IATA Operasyonel Emniyet Denetimi (IOSA) Programı ve SAFA denetimleriyle performansımızı sürekli olarak takip ediyor ve geliştiriyoruz. Böylece SKA 3. Sağlık ve Kaliteli Yaşam Amacı'na ve 12. Sorumlu Üretim ve Tüketim Amacı'na katkı sağlıyoruz.	<a href="#">2020 Faaliyet Raporu</a>
<b>Güvenlik</b>	 	Çalışanlarımızı ve tüm müşterilerimizi korumak ve tüm faaliyetlerimizi güvenli şekilde yürütmek	Tüm faaliyetlerimizi güvenli bir çerçevede yürütmek için Güvenlik Yönetim Sistemi'ni kurduk. Pandemi döneminde çalışanlarımızı ve yolcularımıza koruyucu ekipman sağladık. Yürüttüğümüz kapsamlı çalışmalarla SKA 3. Sağlık ve Kaliteli Yaşam Amacı'na ve 12. Sorumlu Üretim ve Tüketim Amacı'na katkı sağlıyoruz.	<a href="#">Uçuş Güvenliği</a>

Öncelikli Konular	İlgili SKA	Taahhüt	Öncelikli Konu ile SKA İlişkisi	Öncelikli Konunun Açıklandığı Rapor Bölümü
<b>Biyoçeşitliliğin desteklenmesi</b>	 	Yabani hayvanların illegal ticaretini engellemek	IATA'nın desteklediği yabani hayvanların yasadışı ticaretinin engellenmesi ve bu konuda sektörel farkındalığın artırılmasını hedefleyen UFW bildirisini imzaladık. Böylece fildişi, gergedan boynuzu, kaplumbağa kabuğu gibi yabani hayvan parçalarının illegal ticaretinin önüne geçilmesine katkı sunuyoruz. Deniz Temiz Derneği TURMEPA ile iş birliğiyle Türk Hava Yolları lounge'larımızda doğa dostu sabunlar kullanıyoruz. Projemizi uçak içi farkındalık videolarıyla destekliyoruz. Uçak içi setlerimizde FSC sertifikalı orman ürünlerinden yapılan ahşap oyuncaklar sunuyoruz. Mikroalg tabanlı biyoyakıt çalışmalarını sürdürüyoruz.	<a href="#">İş Birliği Kapsamındaki Gelişmeler Biyoçeşitlilik</a>
<b>İnsan hakları ve çalışan gelişimi</b>		İnsana yakışır istihdam yaratılması, eşit işe eşit ücret politikasının uygulanması, İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) Çalışma Yaşamında Temel İlkeler ve Haklar Bildirgesi ve UNGP (Birleşmiş Milletler İş Dünyası ve İnsan Hakları Kılavuz İlkeleri)'nde belirtilen uluslararası ilkeler ile birlikte ulusal mevzuata dayalı olarak çalışma hakları mevzuatına uyulması	Çalışanlarımıza insana yakışır iş koşulları sunuyor, örgütlenme ve toplu sözleşme hakları ile ilgili ulusal mevzuata uygun hareket ediyoruz. Ücret skalasını ünvana göre veya operasyondaki uçuş saatine göre belirliyoruz. Çalışanlarımızın kariyer gelişimlerini destekliyoruz, eğitimler düzenleyerek bireysel ve mesleki gelişimlerine katkı sunuyoruz. Bu alandaki politika ve çalışmalarımızla SKA.8 İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme Amacı'na katkı sağlıyoruz.	<a href="#">Çalışan ve Yönetim İlişkileri İnsan Hakları Alanında Çalışmalarımız</a>
<b>Çalışan sağlığı ve güvenliği ve refahı</b>		İşyerinde kaza, ölüm ve yaralanma riskini ortadan kaldırmak, bütün önleyici ve koruyucu tedbirleri almak	Çalışanlarımıza güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamının sağlanması için OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi uyguluyoruz. Pandemi döneminde çalışanlarımızın ve ailelerinin sağlığını korumak için üst düzey tedbirler alıyoruz. Bu alandaki çalışmalarımızla SKA 8. İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme Amacı'na katkı sağlıyoruz.	<a href="#">Çalışan Sağlığı ve Güvenliği ve Refahı</a>
<b>Ekonomik kalkınmaya yönelik katkı</b>		Ekonomik ve toplumsal kalkınmaya katkı sağlamak	Yarattığımız doğrudan iş imkanıyla istihdama katkı sağlıyor, tedarikçilerimiz vasıtasıyla da dolaylı olarak daha büyük bir ekosisteme destek sunuyoruz. Vergi ödemeleriyle kamu finansmanına katkı sağlıyor, Türkiye'nin GSYİH'ya katkı sağlıyoruz. Böylece SKA 8. İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme Amacı'na katkı sunuyoruz.	<a href="#">Ekonomik ve Toplumsal Kalkınmaya Yönelik Katkılarımız, Ekonomik Alanındaki İzlerimiz</a>
<b>Çeşitlilik ve cinsiyet eşitliği</b>	 	Fırsat eşitliğini daima gözetmek, cinsiyet temelinde ayrımcılık yapmamak	Kabin personeli görevindeki kadın çalışanlarımızın yanı sıra kadın pilotlarımızın da sayılarının artmasını destekliyoruz. Sivil havacılıkta cinsiyet dengesinin geliştirilmesine yönelik çalışmalarını destekliyoruz. Türk Hava Yolları ile RASIT (Royal Academy of Science International Trust) ortaklığı, kadınlar ve kız çocuklarının bilim alanında karşılaşılabilecekleri zorlukların olanaklara çevrilmesi yolunda beraber çalışmaktadır. Bu konudaki politika ve çalışmalarımızla SKA 5. Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve SKA 10. Eşitsizliklerin Azaltılması Amaçlarını destekliyoruz.	<a href="#">Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği</a>
<b>İnovasyon</b>		İnovasyon kapasitesini ve kültürünü geliştirmek	İnovasyon kültürünü geliştiriyor, dijital inovasyon faaliyetleri gerçekleştiriyoruz. Bu kapsamda Arge projeleri ve patent başvurularımız devam ediyor. Yenilikçiliği teşvik ettiğimiz bu çalışmalarımızla SKA 9. Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı Amacı'na katkı sağlıyoruz.	<a href="#">İnovasyon Kültürünün Geliştirilmesi ve Çalışan Katılımının Teşvik Edilmesi, İnovasyon ve Girişimcilik</a>
<b>Sosyal Sorumluluk kapsamında yenilikçi çözümler için sosyal girişimcilerin desteklenmesi</b>	 	Sosyal sorumluluk çalışmalarıyla yenilikçi çözümler için sosyal girişimcilerin desteklenmesi	IGA Havalimanı İşletmesi ile Türk Hava Yolları ortaklığında ve Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği iş birliğinde organize edilen IGA Sosyal Hackathon yarışması sosyal/toplumsal fayda sağlamak ve girişimciliği desteklemek temel hedefleri ile gerçekleştirilmiştir.	<a href="#">Topluma Değer Katmak</a>
<b>Sosyal sorumluluk kapsamında insani müdahale</b>		Sosyal sorumluluk çalışmalarıyla sağlıklı topluma destek sunmak	Turkish Cargo aşısı ve 50.000 tondan fazla kişisel koruyucu ekipman taşıması gerçekleştirerek koronavirüs salgınıyla mücadelede kritik rol oynadı. Sağlık Ürünleri & Canlı Hayvan & Bozulabilir Ürünler için IATA CEIV sertifikasına sahip olan ilk hava yolu olduk. Türk Kızılay'ı ile yaptığımız anlaşma kapsamında yardım ve tıbbi malzemeleri taşıyor, sağlık ürün ve hizmetlerine erişimi destekleyerek, SKA 3. Sağlık ve Kaliteli Yaşam Amacı'na destek sağlıyoruz.	<a href="#">2020 Faaliyet Raporu</a>
<b>Sosyal sorumluluk kapsamında çocukların ve gençlerin bilim, teknoloji ve havacılık alanlarına teşvik edilmesi</b>	 	Teknoloji, havacılık ve bilim alanlarının desteklenmesi ve gençliğin bu alanlara teşvik edilmesi	Havacılık Uzay ve Teknoloji Festivali'ni teşvik ederek Türkiye'yi uluslararası platformlarda temsil eden başarılı takımları destekledik. Uçuşta Mesleki Eğitim Projesini gerçekleştirdik. Bu alanda yürüttüğümüz projelerle SKA 4. Nitelikli Eğitim ve SKA 9. Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı Amaçlarını destekliyoruz.	<a href="https://www.turkishairlines.com/tr-tr/basin-odasi/sosyal-sorumluluk-projelerimiz/">https://www.turkishairlines.com/tr-tr/basin-odasi/sosyal-sorumluluk-projelerimiz/</a>






## PAYDAŞ KATILIMI

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

**O**rtaklığımızın başarısı, paydaşlarımızın memnuniyetine ve onlar için yarattığımız katma değere eşittir. Paydaş tabanımız, faaliyetlerimizden belirgin ölçüde etkilenen paydaş gruplarının yanı sıra, Türk Hava Yolları'nın stratejisini başarılı bir şekilde uygulayabilmesini etkileme potansiyeline sahip taraflardan oluşmaktadır. Sürdürülebilirlik stratejimizin temelini oluşturan öncelikli konuları belirlemek için gerçekleştirdiğimiz önceliklendirme analizi çalışmalarımızda paydaşlarımızın beklentilerini alıyor ve öncelikli konularımızı bu beklentilere göre belirliyoruz. Paydaşlarımıza değer veriyor, onları dinliyor ve onlarla açık ve yapıcı bir diyalog sürdürerek, daha büyük iş birlikleri geliştirmeye çalışıyoruz.

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



	 <b>PAYDAŞ GRUPLARI</b>	 <b>TEMEL ETKİLEŞİM KONU BAŞLIKLARI</b>	 <b>ANA ETKİLEŞİM YOLLARI</b>	 <b>SIKLIK</b>	 <b>BAZI PAYDAŞ KATILIMI SONUÇLARI</b>
<b>ŞİRKET İÇİ</b>	Hissedarlar Mali Ortaklar Yatırımcılar	Azınlık Hakları Operasyonel ve Finansal Performans Strateji Kurumsal Yönetim	E-posta dağıtım listesi, "ir@thy.com" Yatırımcı ilişkileri (ir) internet sitesi ve web uygulaması Hissedarlar Genel Kurul Toplantısı Yatırımcı Toplantıları Sunumlar, Raporlar, Yayınlar	Sürekli Sürekli Yıllık Yıllık Üç Ayda Bir	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yatırımcı günü etkinlikleri düzenlendi.</li> <li>4 yatırımcı konferansı, 90 telekonferans ve 100 ün üzerinde bireysel/kurumsal yatırımcı görüşmesi ayrıca 4 adet investor call gerçekleştirildi.</li> <li>Mali tablolara ilişkin sonuçlar üzerine yıl boyunca 4 adet telekonferans organize edildi.</li> </ul>
	Çalışanlar Sendikalar	İş Ahlakı Kültürel Değerler Çalışan Memnuniyeti Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı Kurumsal Emniyet Uçuş Güvenliği İş Sağlığı, Güvenlik ve Esenlik Ayrımcılıkla Mücadele ve Çeşitlilik Performans ve Kariyer Gelişimi Sürdürülebilir Kaynak Kullanımı	Etik Hat "Ethical Way" E-postalar: flightsafety@thy.com; security@thy.com "Empati" Şirket Televizyonu "Empati" Personel Bülteni Bireysel Öneri Sistemi Toplantılar & Etkinlikler & Forumlar & Zirve Toplantıları Anketler	Yıllık Sürekli Sürekli Aylık Sürekli Yıllık Yıllık	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etik Raporlama Hattı'na yapılan 134 başvuru değerlendirmeye alındı.</li> <li>Çalışanlarımızın kendilerini önemli ve ayrıcalıklı hissedebilmeleri ve çalışma hayatı boyunca yaşadıkları deneyimlerin olumlu hale getirilmesi amacıyla Çalışan Deneyimi Müdürlüğü kuruldu.</li> <li>Uzaktan Çalışma süreci için geri bildirim almak üzere çalışma arkadaşlarımız ile görüşmeler gerçekleştirildi.</li> <li>Uzaktan Çalışma sağlayan çalışanlar için bilgilendirme amaçlı yayınlar yapıldı.</li> <li>Çalışma arkadaşlarımızın sorularına ve sorunlarına daha hızlı cevap verebilmek için Çalışan Destek Hatları üzerinde geliştirme çalışmaları yapıldı.</li> <li>Çalışan geri bildirim sisteminin ikinci faz geliştirmeleri sürdürüldü.</li> <li>Çalışan ve yöneticilerimizin iletişimini güçlendirmek için toplu etkinlikler düzenlendi.</li> <li>Çalışma arkadaşlarımız için özel indirimli alışveriş imkânı sunan marka iş birlikleri kuruldu.</li> <li>Motivasyon artırmaya yönelik çekilişler düzenlendi.</li> </ul>
<b>ŞİRKET DIŞI</b>	Devlet Düzenleyici Makamlar Yerel Otoriteler	Ekonomik ve Toplumsal Kalkınma Müşteri Hakları Mevzuata Uyum Mali Performans Kurumsal Emniyet Uçuş Güvenliği Ağaçlandırma İş Sağlığı, Güvenlik ve Esenlik Gürültü Yönetimi Atık Yönetimi	Denetimler Toplantılar Raporlar	Düzenli Olarak İhtiyaca Özel Toplantılar Yıllık	<ul style="list-style-type: none"> <li>22.760 ton yakıt tasarrufu sağlanarak, 71.695 ton karbon emisyonunun atmosfere salımı engellendi.</li> </ul>
	Sertifikasyon Kuruluşları	Çevre Yönetimi Kurumsal Emniyet Uçuş Güvenliği İş Sağlığı, Güvenlik ve Esenlik Gürültü Yönetimi Kalite Yönetimi	Denetimler	Düzenli Olarak	<ul style="list-style-type: none"> <li>TS EN ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikasının devamlılığı sağlandı.</li> <li>ISO 14064'e göre sera gazı raporu hazırlandı ve doğrulaması yapıldı.</li> <li>The International Air Transport Association (IATA)'nın hava yolu şirketleri için özel tasarlanmış olduğu IATA Çevre Değerlendirme (Environmental Assessment IEnvA) Yönetim Sistemi Programına katılım sağlandı.</li> </ul>
	Müşteriler	Erişilebilirlik Müşteri Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi Müşteri Hakları Kurumsal Emniyet Uçuş Güvenliği Yenilikçi Ürünler ve Hizmetler Sürdürülebilir İkrar	Müşteri İlişkileri Çağrı Merkezi Şirket websitesi Havalimanında Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Araçları Online Müşteri Memnuniyeti Anketleri Uçak İçi Emniyet Broşürleri ve Videoları Uçak İçi Dijital "Skylife" Dergisi Sosyal Medya (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Blog) Şirketin İnternet Sitesi	Sürekli Sürekli Sürekli Yıllık Sürekli Sürekli Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Sertifikasının devamlılığı sağlandı.</li> <li>2020 yılında çoğunlukla kabin içinde yaşanan 7.711 aksaklık ile ilgili yolcumuza geri dönüş yapıldı ve gelen talepler doğrultusunda pek çok proje hayata geçirildi.</li> <li>Erişilebilirlikle ilgili pek çok proje devreye alındı.</li> </ul>
	Toplum	Ekonomik ve Toplumsal Kalkınma Sosyal Sorumluluk Projeleri	Dernekler ve Hayır Kuruluşları ile Toplantılar Okul ve Hastane Ziyaretleri	İhtiyaca Özel Toplantılar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosyal Sorumluluk Projelerimiz <a href="https://www.turkishairlines.com/tr-ir/basin-odasi/sosyal-sorumluluk-projelerimiz/">https://www.turkishairlines.com/tr-ir/basin-odasi/sosyal-sorumluluk-projelerimiz/</a> sayfasında yer almaktadır</li> </ul>
	Sivil Toplum Kuruluşu	Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri Erişilebilirlik	Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) Fuarı ve Etkinlikleri	İhtiyaca Özel Toplantılar	
	Akademik Kuruluşlar Üniversiteler	Eğitim İstihdam ve Kariyer Fırsatları	Toplantılar Kariyer Günleri Sosyal Medya	Düzenli Olarak Yıllık Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uçuş Korkusunu Yenme Programı'na 2020 yılında 24 kişi katıldı ve bugüne kadar toplamda 1.091 kişinin uçuş korkusunu yenmesine katkı sağladık.</li> </ul>



## İLGİLİ KURULUŞLAR VE DERNEKLER

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

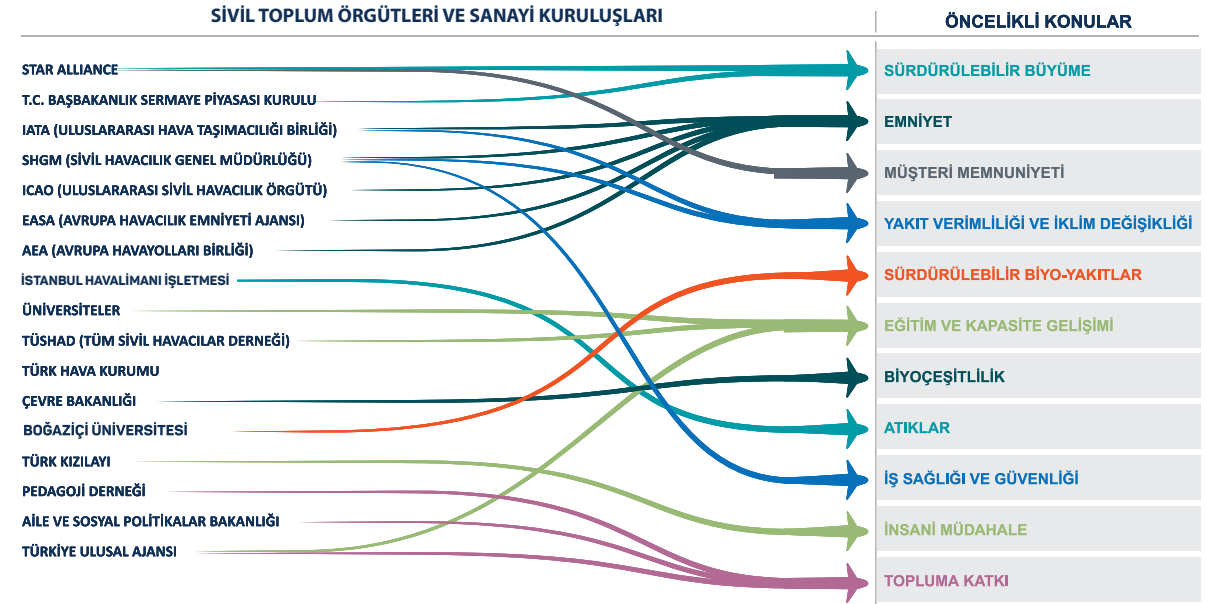
### 2020 YILI İŞ BİRLİĞİ KAPSAMINDAKİ GELİŞMELER

Türk Hava Yolları A.O, İstanbul Havalimanı'nda faaliyetlerine devam ederken İstanbul Havalimanı İşletmecisi'nin Sıfır Atık Projesi kapsamında başlattığı "Sıfır Atık Deklarasyonu"na taraf olmuştur. Bununla birlikte Sıfır Atık Yönetmeliği kapsamında atık yönetiminde sürdürdüğümüz çalışmalarımızla 2018 yılında layık görüldüğümüz "Sürdürülebilirlik Politikaları ve Sıfır Atık Projesine Destek Ödülü"ne ilave olarak Genel Yönetim Binası için Temel Yeterlilik Sertifikası'nı almaya hak kazandık.

Havacılık endüstrisinden kaynaklanan CO<sub>2</sub> emisyonlarının neden olduğu etkileri azaltmak amacıyla, International Civil Aviation Organization (ICAO) tarafından uygulamaya alınan ve gönüllü olarak pilot fazdan itibaren uygulamayı taahhüt ettiğimiz Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation (CORSA Tasarısı)

kapsamında, 2019 yılından itibaren tüm yurt dışı uçuşlarımızdan kaynaklanan emisyonlarımızı izlemekte ve raporlamaktayız. Sera gazı emisyonlarımız, ICAO tarafından yetkilendirilmiş üçüncü taraf bağımsız doğrulama kuruluşu tarafından doğrulanmış olup CORSIA gereklilikleri kapsamında çalışmalarımız devam edecektir. Ve her yıl hazırlayacağımız emisyon raporumuzun ICAO tarafından yetkilendirilmiş üçüncü taraf bağımsız doğrulama kuruluşu tarafından doğrulanması sağlanacaktır. İlerleyen yıllarda temel yıl emisyon değerlerinin üzerinde kalan emisyonlarımız CORSIA Tasarısına uygun projelerden elde edilecek karbon kredileri ile Ortaklığımız tarafından nötrlenecektir.

SHGM tarafından "Havacılık Faaliyetlerinden Kaynaklanan Sera Gazı Emisyonlarının Takibi Hakkında Yönetmelik" taslağının yürürlüğe girmesi ile birlikte, izlediğimiz tüm emisyonlarımızı DMS (Data Management System) sistemi üzerinden raporlayacak, doğrulatacak ve Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'ne sunacağız.





## TURKISH AIRLINES SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2020

### ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

### KALKINMA İÇİN

### DÜNYA İÇİN

### İNSAN İÇİN

### EKLER

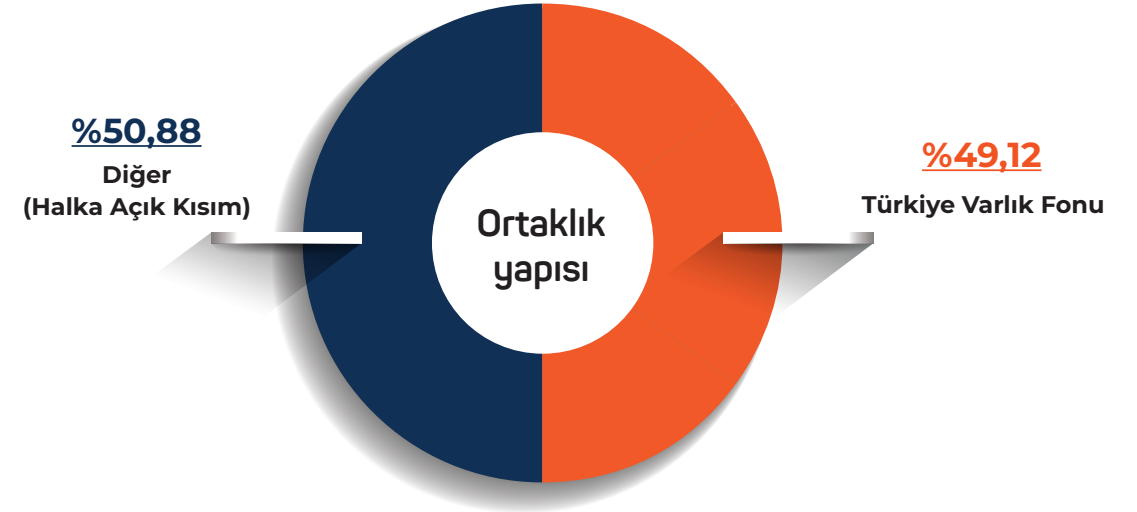
# KURUMSAL YÖNETİŞİM

**T**ürkiye'nin bayrak taşıyıcı hava yolu şirketi Türk Hava Yolları, 1933 yılında kuruldu. İlk olarak tamamı devlete ait bir kamu iktisadi kuruluşu olarak kurulan Türk Hava Yolları, 1990 yılında özelleştirme kapsamına alındı. Günümüzde ise Ortaklık hisselerinin yüzde 50,88'i halka arz edilmiş olup, T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Özelleştirme İdaresi Başkanlığı'nda bulunan yüzde 49,12'lik pay 2017 yılında Türkiye Varlık Fonu'na devredilmiştir. 1 adet C Grubu hisse ise T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Özelleştirme İdaresi Başkanlığı'na aittir. "THYAO" adı altında İstanbul Borsası Borsa İstanbul'a (BIST) kote olan Türk Hava Yolları, Türk Ticaret Kanunu (TTK) hükümlerine ve Sermaye Piyasaları Kurulu'nun (SPK) düzenlemelerine tabidir. Tüm faaliyetlerinde şeffaflık, adalet, sorumluluk ve hesap verebilirlik prensiplerini ilke edinen Türk Hava Yolları, Sermaye Piyasası Kurulu'nun belirlemiş olduğu Kurumsal Yönetim İlkeleri'nden zorunlu olan tüm ilkelere uyar ve zorunlu olmayan ilkelere ise uyum konusunda azami özeni gösterir. Türk Hava Yolları Yönetim Kurulu, Genel Kurul tarafından seçilen, üç bağımsız üye olmak üzere toplam dokuz üyeden oluşur.

Ortaklığımız Yönetim Kurulu'nda üç kişi İcra Komitesi üyesi olup, SPK'nın Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uygun şekilde Yönetim Kurulu Üyelerinin çoğunluğu icracı olmayan üyelere olmaktadır. Yönetim Kurulu Üyelerinin görev süresi iki yıldır. Havacılık sektörünün dinamik yapısı gereği, Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi Başkanı'nın aynı kişi olması istikrar adına daha uygun olacağından, Ortaklığımızın Yönetim Kurulu Başkanı ve İcra Kurulu Başkanı aynı kişidir. Sn. Fatmanur Altun 2018 yılında Yönetim Kurulumuza katıldı. Yönetim Kurulumuzda 1 kadın üye bulunmaktadır. Gelecekte, Yönetim Kurulumuzdaki kadın temsilci oranının artırılması hedeflenmektedir. Ortaklığımızın Yönetim Kurulu Üyeleri hakkında detaylı bilgi [2020 yılı Faaliyet Raporu](#) sayfa 30-31-32 ve organizasyon şeması [2020 yılı Faaliyet Raporu](#) sayfa 122-123'de yer almaktadır.



[Kar Dağıtım Politikası](#)  
[Bilgilendirme Politikası](#)  
[Bağış Politikası](#)  
[Ücretlendirme Politikası](#)



## Yönetim Kurulu





2020 yılı içinde 53 Yönetim Kurulu toplantısı yapılarak toplamda 210 karar alındı. Bu toplantılarda görüşülen ve bağımsız yönetim kurulu üyeleri tarafından onaylanmayarak Genel Kurul onayına sunulacak ilişkili taraf işlemleri veya önemli nitelikte işlemler bulunmamaktadır. Yönetim Kurulu bünyesinde, Denetimden Sorumlu Komite, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Riskin Erken Saptanması Komitesi bulunmaktadır ve bu komitelerin başkanları bağımsız Yönetim Kurulu üyelerinden seçilmektedir. Komiteler, TTK hükümlerine ve SPK düzenlemeleri çerçevesinde oluşturulmaktadır. Komitelerin görev alanları ve çalışma esasları da Yönetim Kurulunca belirlenmektedir. Komitelerin görevlerini yerine getirmeleri için gereken her türlü kaynak ve destek Yönetim Kurulu tarafından sağlanmaktadır. 2020 yılında, Kurumsal Yönetim Komitesinin, Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitesinin görevlerini de yerine getirmesi benimsendi.

#### **Türk Hava Yolları A.O. Kurumsal Yönetim Komitesi Başkan:** Fatmanur Altun

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

Doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Kurumsal Yönetim Komitesi, Ortaklığın uluslararası ölçekte kabul görmüş Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumu; yönetim kurulu üyeleri ve üst düzey yöneticilerin belirlenmesi, ücret, ödül ve performans değerlendirmesi ile kariyer planlaması; yatırımcı ilişkileri ve kamuyu aydınlatma konularında çalışmalar yapmak suretiyle Yönetim Kurulu'na destek verir ve yardımcı olur. Kurumsal Yönetim Komitesi, Ortaklığın performansını artırıcı yönetim uygulamalarının hayata geçirilmesinde, Ortaklığın oluşturduğu ve oluşturacağı sistem ve süreçleri gözden geçirir, değerlendirir, önerilerde bulunur ve Yatırımcı İlişkileri Bölümü'nün çalışmalarını gözetir. Kurumsal Yönetim Komitesi 2020 yılında bir kez toplanmış ve Yönetim Kurulu'na yazılı bildirimde bulunmuştur.

#### **Türk Hava Yolları A.O. Denetimden Sorumlu Komite Başkan:** Mehmet Muzaffer Akpınar

**Üye:** Melih Şükrü Ecertaş

Doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Denetimden Sorumlu Komite, Şirket uygulamalarının ulusal ve uluslararası yasalara ve mevzuata uygunluğunu sağlamak, iş süreçlerini denetim yoluyla iyileştirmek ve bilginin şeffaflığını sağlamak amacıyla yapılacak olan çalışmaları koordine etmek suretiyle Yönetim Kurulu'na yardımcı olur. Denetimden Sorumlu Komite, her türlü iç ve bağımsız dış denetimin yeterli ve şeffaf bir biçimde yapılması için gerekli tüm tedbirlerin alınmasından ve Sermaye Piyasası Mevzuatı ile verilen görevlerin yürütülmesinden sorumludur. Denetimden Sorumlu Komite üyeleri Bağımsız Yönetim Kurulu Üyelerinden seçilmiştir ve her ikisi de denetim/ muhasebe ve finans konusunda 5 yıllık tecrübeye sahiptir. Komite çeyreklik finansal sonuçların açıklanması öncesinde, en az üç ayda bir toplanmaktadır. 2020 yılı içerisinde Yönetim Kurulu'na dört kez yazılı bildirimde bulunuldu.

#### **Türk Hava Yolları A.O. Riskin Erken Saptanması Komitesi Başkan:** Melih Şükrü Ecertaş

**Üye:** Mehmet Muzaffer Akpınar

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

#### **Riskin Erken Saptanması Komitesi;**

- Ortaklığın varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken teşhisi, tespit edilen risklerle ilgili önlemlerin uygulanması ve riskin yönetilmesi ile ilgili çalışmalar yapar.
- Risk yönetim sistemlerini en az yılda bir kere gözden geçirir. Komite tüm çalışmalarını yazılı hale getirir, kaydını tutar ve her iki ayda bir durum değerlendirmesi, tavsiye ve önerilerini içeren bir rapor hazırlayarak Yönetim Kurulu'na sunar. Komite 2020 yılında altı kez toplandı ve hazırladıkları risk değerlendirmesi raporunu Yönetim Kuruluna sundu.

Komite 2020 yılında, Ortaklık 2020 yılı bütçesine ilişkin değerlendirmelerin yanı sıra jeopolitik riskler ve havacılık sektörünü etkileyen gelişmeler ile birlikte Koronavirüs pandemisinin havacılık sektörüne ve Ortaklığa etkilerini değerlendirmiştir. Ortaklığın finansal ve operasyonel sonuçlarını gözden geçirmiş; teslim alınması planlanan uçakların finansman ihtiyacı ve borç servislerine ilişkin durum göz önünde bulundurularak nakit projeksiyonu hususunda Yönetim Kurulu'na tespit ve öneriler sunmuştur.



## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2020

### ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

### KALKINMA İÇİN

### DÜNYA İÇİN

### İNSAN İÇİN

### EKLER

# HİSSEDARLARLA İLETİŞİM

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

Ortaklığımızın hissedarları, yatırımcıları, analistleri, çalışanları ve müşterileri dâhil olmak üzere tüm paydaşlarımıza zamanında, doğru, eksiksiz, kapsamlı ve kolay erişilebilir bilgiler sağlayarak şeffaflığımızı pekiştirmek adına, Yönetim Kurulumuz tarafından Kamuyu Bilgilendirme Politikası oluşturuldu. Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü 2020 yılı içinde, Ortaklığımızla ilgili finansal, operasyonel ve stratejik

gelişmelerin yatırımcı ve analistlerle paylaşılmasına yönelik 4 adet yatırımcı konferansına katıldı, 90 adet telekonferans görüşmesi ve 100'ün üzerinde kurumsal/bireysel yatırımcı görüşmesi gerçekleştirdi. Mali tablolara ilişkin sonuçlar üzerine yıl boyunca 4 adet telekonferans organize edildi.

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

Uygulama ile birlikte yerli ve yabancı yatırımcıların yanı sıra tüm paydaşlar Türk Hava Yolları ile ilgili en güncel gelişmelere, özel durum açıklamalarına,

operasyonel ve finansal açıklamalara, yatırımcı sunumlarına, faaliyet raporları gibi pek çok bilgi ve dokümana istedikleri her yerden, üç ayrı dijital platformda ve iki dilde ulaşabilme olanağı elde etmektedir.

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

## Türk Hava Yolları'nın Genel Kurul Toplantıları

	2017 Mali Yılı	2018 Mali Yılı	2019 Mali Yılı	2020 Mali Yılı
Bir adet hisse bir adet hisse senedine eşittir	04.05.2018	28.06.2019	31.03.2020	26.03.2021
Toplantıya asaleten veya vekaleten katılan, başkana vekalet veren veya e-posta ile oy kullanan hissedarların sayısı	Evet	Evet	Evet	Evet
Katılım Oranı	1.026.500.492 adet hisseyi temsilen 699 hissedar	943.139.813 adet hisseyi temsilen 504 hissedar	815.072.841 adet hisseyi temsilen 379 hissedar	879.352.441 adet hisseyi temsilen 367 hissedar
	%74,38	%68,34	%59,1	%63,7

# RİSK YÖNETİMİ

## RİSK YÖNETİMİ STRATEJİMİZ

**R**ekabetin yüksek olduğu havacılık sektöründeki potansiyel risklerin kontrol altına alınması ve sürdürülebilir büyümenin sağlanması açısından Ortaklığın etkin bir risk yönetimi stratejisine sahip olması büyük önem arz etmektedir.

Ortaklığın bünyesinde özellikle akaryakıt fiyatı, faiz oranları, nakit akışı ve döviz kurlarında yaşanan dalgalanmalar ile karşı taraf riskinin minimum seviyelere indirilmesi ve olası şoklara karşı makul derecede güvence sağlanması hedeflenmektedir. Ortaklığın finansal risk yönetimi stratejisinin belirlenmesi ve maruz kalınan/kalınabilecek finansal risklerin yönetimine ilişkin gerekli çalışmaların yürütülmesi amacıyla Hazine ve Risk Yönetimi Komisyonu kurulmuştur.

Finansal risk yönetimi stratejisi kapsamında, akaryakıt fiyatındaki dalgalanma sonucunda ortaya çıkabilecek olası nakit hareketini kontrol edebilmek amacıyla, ilk defa 2009 yılında riskten korunma işlemlerine başlanmıştır. Halihazırda, swap, opsiyon bazlı maliyetsiz bantlı yapılar ve prim ödemeli opsiyonlu yapılar arasında piyasa şartlarına uygun olanı kullanılarak akaryakıt fiyat riski minimize edilme çalışmaları sürdürülmektedir.

Ortaklığın gelir ve giderlerini oluşturan para birimleri arasındaki uyumsuzluk sonucunda oluşabilecek döviz kuru riskinin yönetilebilmesi amacıyla, öncelikle doğal

riskten korunma yöntemleri uygulanmaktadır. Ortaklığımız, içinde bulunduğu sektör ve faaliyetlerinin doğası gereği, faiz oranlarındaki değişimlere bağlı olan finansal risklerden de etkilenebilmektedir. Sağlıklı bir likidite yapısı ve nakit akımının temini de Ortaklığın üzerinde hassasiyetle durduğu konuların başında gelmektedir. Bu doğrultuda Ortaklığın geleceğe dönük nakit akım tahmin çalışması aylık periyotta tekrarlanmakta ve böylece nakit öngörüsü oluşturulmaktadır. Nakit akım tahmin çalışması sonucunda oluşan projeksiyon Hazine ve Risk Yönetimi Komisyonu tarafından yakından takip ve analiz edilmektedir. Risklerin yönetimine ilişkin daha detaylı bilgi Türk Hava Yolları [2020 yılı Faaliyet Raporu](#) sayfa 120-121'de yer almaktadır.

## İÇ KONTROL MEKANİZMASI

Ortaklığımız bünyesinde Ortaklığın faaliyetlerini, kurumsal yönetişim, risk ve kontrol süreçlerinin etkinliğini sistematik ve disiplinli bir yaklaşımla denetlemek, bu süreçlerin verimli ve etkin çalışması konularında danışmanlık ve güvence hizmeti vermek; görüş ve önerilerde bulunmak üzere Teftiş Kurulu Başkanlığı bulunmaktadır.

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

## VERİ VE BİLGİ GÜVENLİĞİ

Bilgi güvenliğinin sağlanması ve güvenlik süreçlerinin iyileştirilmesi ile en üst seviyede verimliliğe en güvenli şekilde ulaşılmasını hedeflemekteyiz. Başta müşteri bilgileri olmak üzere, tüm kritik şirket bilgilerinin ihtiyaçlara uygun ve yönetilebilir bir şekilde korunmasını sağlamak için ISO 27001 Standardına uygun Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS) ve [Bilgi Güvenliği Politikamız](#) bulunmaktadır. Bu sistemle bilgi güvenliğinin gizlilik, bütünlük ve erişilebilirlik unsurlarını tesis etmeyi hedefliyoruz. Bununla birlikte Türk Hava Yolları'nın tabi olduğu tüm yasal düzenlemelerden kaynaklanan bilgi güvenliğine dair beklentileri karşılamak, bunların düzenli takibi ve iyileştirilmesi için takip mekanizmalarını kurduk.

- İlgili prosedürlerde tanımlı performans ölçütleri yılda en az bir kere değerlendirilir.
- Yılda en az bir kere BGYS iç denetimleri yapılır, düzeltici faaliyetler tespit edilir ve planlanır.
- Tüm bu çalışmaların sonuçları Üst Yönetime sunulur ve Üst Yönetimin BGYS performansı hakkında durum değerlendirmesi yapması sağlanır.

### Bilgi Güvenliği Risk Yönetimi Süreçleri:

1. Risk Analizi
2. Risk Değerlendirme
3. Risk İşleme
4. Risk Tedavi
5. Artık Risk Değerlendirme
6. İzleme adımlarından oluşmaktadır.

# İŞ AHLAKI VE ETİK DAVRANIŞ

## İŞ AHLAKI ANLAYIŞIMIZ

**Y**önetim Kurulumuzca, Kurumsal Yönetim İlkeleri çerçevesinde Etik Kurallar El Kitabı oluşturulmuş olup, Ortaklığımız internet sitesinde yayımlandı. Türk Hava Yolları Etik Kuralları, tüm yöneticilerin ve çalışanların uymakla yükümlü oldukları temel politikalar, esaslar ve kurallar bütünü olarak tanımlanabilir. Bu kurallar, Türk Hava Yolları yöneticilerinin ve çalışanlarının yüksek etik standartlara uygun davranışlar sergilemelerini, tutum ve davranışlarının etkilerinin bilincinde hareket etmelerini sağlamak amacıyla getirildi. Etik Kurallar, temel ilke ve değerlerimizin yanı sıra mevzuata uyum, rüşvet ve yolsuzluk, rekabete aykırı davranış gibi çeşitli hususları kapsamaktadır. Çalışanlarımız, Ortaklığımız bünyesinde göreve başlarken Etik Kurallarımızı öğrenmekte, Ortaklığımızın Kurumsal Etik Kurallar El Kitabı ve Kurumsal Etik Prosedürleri hakkında bilgilendirilmektedir. Böylelikle çalışanlarımızın, çalışma hayatında kabul görmüş genel prensipler doğrultusunda söz ve davranışlarında yasalara, etik değerlere, toplumsal normlara ve çevreye saygılı hareket etmeleri sağlanmaktadır.

## ETİK DAVRANIŞ EĞİTİMLERİ

Büyüklen bir şirket olarak, bu büyüme sürecini Rekabet Kanunu hükümlerine uygun bir şekilde yürütmek Ortaklığımız için büyük önem arz ediyor. Bu bilinci yaratmak için yalnızca yöneticilerimize ve müdürlerimize değil tüm Ortaklık çalışanlarına yönelik eğitimler düzenlenmektedir. Bu eğitimlerde, katılımcıların rekabete aykırı hususlar konusunda bilinçlendirilmesi sağlanarak,

onlara bu hususların nasıl tespit edilmesi ve ele alınması gerektiğine ilişkin çeşitli araçlar ve ipuçları verilmektedir. 2020 yılında da, mailing, afiş, dergi gibi Ortaklık içi iletişim kanalları üzerinden, etik kural ve değerlere ilişkin farkındalık çalışmaları belirli aralıklarla yürütüldü.

Tüm Ortaklık çalışanlarına zorunlu olarak atanacak olan ve THY A.O. Etik Kuralları'nın neler olduğuna, etik kuralların neden önemli olduğuna, çalışana ve çalışma huzuruna nasıl ve ne şekilde fayda sağladığına, etik kurallara aykırı durumlara maruz kalınması yahut şahit olunması durumunda ne yapılması gerektiğine dair bilgiler içeren online Etik Kurallar ve Etik Kurul Eğitimi içeriğine ilişkin revize çalışması hem Türkçe hem de İngilizce olarak tamamlanmış olup, çalışanlara tanımlanmıştır.

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

## SUİSTİMAL RAPORLAMASI

Bir Etik Bildirim Hattı olan Etik Hat, Türk Hava Yolları çalışanlarının, ayırmıcılık, rüşvet, menfaat çatışması

ve rekabete aykırı uygulamalar gibi konularda kurumsal ilkelerimize aykırı olan her türlü davranışı isim vermeden bildirebilmelerini sağlamak amacıyla kurulmuş bir ihbar sistemidir. Yönetim sürecini tamamen bağımsız bir üçüncü şahıs şirketin üstlenmiş olduğu Etik Hat, Türk Hava Yolları çalışanlarının etik konular ile ilgili sorularına ve/veya bildirimlerine özel bir hattır.

Ortaklığımız bünyesinde, bu başvuruları ele almakla görevli, dört kurul üyesi ve bir kurul başkanından oluşan Etik Kurulumuz bulunmaktadır. Etik Kurul; Ortaklıkta etik ilke ve değerlerin benimsenmesi; çalışma ortamında tüm çalışanların kurum kültürüne paralel bir etik yaklaşım sergilemesi; bu kazanımların uzun vadede Türk Hava Yolları çalışanlarının kimlik ve davranış biçimi haline gelmesi amacına hizmet eder ve yapılan işte, iş ortamındaki söylem ve davranışlarda fiiliyata geçmeden önce "etik" olup olmadığı konusunda çalışanları muhakeme yapmaya teşvik ederek, doğru ile yanlışın ayırımında kararsız kalınması durumunda ise çalışanlara rehberlik ederek etik ilkelere aykırı unsurlardan doğan ihtilafları çözüme kavuşturmayı hedefler.

Etik Kurul, söz konusu çalışanları dinleyerek, ilgili departmanların görüşlerini aldıktan sonra, elde edilen sonuçlar doğrultusunda gerekli tedbirleri almaktadır. 2020 yılında yaşanan Korona Virüs (Covid-19) salgını nedeniyle Ortaklığımız tarafından 23 Mart - 31 Aralık tarihleri arasında evden / uzaktan çalışma sistemine geçilmiş, operasyonel süreçler büyük ölçüde

 **TURKISH AIRLINES**

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2020

[ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA](#)

[SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ](#)

[KALKINMA İÇİN](#)

[DÜNYA İÇİN](#)

[İNSAN İÇİN](#)

[EKLER](#)

durdurulmuştur. Buna bağlı olarak 2020 yılı bildirim sayısı Covid-19 salgını nedeniyle normal seviyede seyretmemiş olsa da Etik Raporlama Hattı'na yapılan 134 başvuru değerlendirmeye alındı. Bu bildirimler ağırlıklı olarak "iş barışını bozucu hareket" ve "iş disiplinine aykırı hareket" konuları ile ilgiliydi.

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

## RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE

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

İlgili konularda yaşanabilecek olası riskleri önlemek adına kurumsal yönetim organları ve iş ortakları ile çalışanlarımızı bilinçlendirme çalışmaları yürütüyoruz. Çalışanlarımıza zorunlu olarak atadığımız online Etik Kurallar ve Etik Kurul eğitimi içerisinde, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konusu dahil olmak üzere etik ilkelere aykırı olan durumlarda yapılması gerekenlerle ilgili çalışanlarımızı bilgilendiriyoruz.

Performans Göstergeleri	Birim	2018	2019	2020
Etik raporlama hattına yapılan başvuru	adet	245	278	134
Etik Raporlama hattıyla ilgili çözüme kavuşturulan konu	adet	245	278	134
Etik konulu çalışanlara verilen eğitim	saat	2.955	2.160	1.210
Rüşvet ve yolsuzluk konulu eğitim	saat	2.955	2.160	1.210
Rüşvet ve yolsuzluk politikası ihlali veya ihlal nedeniyle ceza ödemesi	TL	0	0	0
Mevzuata uyumsuzluk nedeniyle ödenen ceza miktarı	TL	0	0	0
Rekabete aykırı davranış nedeniyle ödenen ceza miktarı	TL	0	0	0



## 2021 HEDEFİ

22.935  
çalışanımıza  
içeriği  
güncellenen etik  
konulu eğitim  
vermek

Ortaklığımız bünyesinde bu konuların takibi ve kurallara uyumun sağlanması amacıyla iç kontrol tedbirleri getirildi. Yolsuzlukla mücadele ilkeleri çerçevesinde, yolsuzluğun ve disipline aykırı davranışların tespit edilerek önlenmesinin yanında yolsuzlukla mücadele sistemlerinin takibi ve geliştirilmesine yönelik yerleşik bir yaklaşımla, Ortaklığımız, üst yönetiminin, Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın, Güvenlik Başkanlığı'nın, Denetim Komitesi'nin, Etik Kurulu'nun, Disiplin Kurulu'nun, İnsan Kaynakları'nın ve her bir çalışmamızın rolü dâhil olmak üzere tüm Ortaklık genelinde değerlendirmeler yapmaktadır.

Türk Hava Yolları aleyhine, 2020 yılında rüşvet ve yolsuzluk politikasının ihlaline ilişkin hiçbir bulgu tespit edilmedi ve bu konuda herhangi bir idari veya para cezası veya adli yaptırım uygulanmadı.

## 2020 YILI GELİŞMELERİ

Ortaklık çalışanları tarafından kurumsal iş ilkeleri, davranış kuralları, ayrımcılık, çıkar çatışmaları, astüst ilişkileri, çalışma arkadaşları ve yöneticileri ile yaşadığı sıkıntılar vb. birçok konuda telefon, e-posta ve web üzerinden Etik Hat'a yapılan bildirimleri değerlendirmek üzere oluşturulmuş olan Etik Kurul'un ve Kurul'a bağlı alt komisyonun yapısını, görev, yetki, sorumluluklarını ve çalışma esaslarını tanımlamak adına düzenlenen Etik Kurul Prosedürü 2017 yılında yürürlüğe girdi. Şu ana kadar, yerli ve yabancı rekabet kurumlarının yürütmüş oldukları denetimler/ incelemeler sonucunda, Türk Hava Yolları aleyhine, rekabet kuralı ihlali ile ilgili hiçbir bulgu tespit edilmedi ve Ortaklığımıza Rekabet Kanunu ile ilgili herhangi bir idari veya adli yaptırım uygulanmadı.

2020 yılı içerisinde Ortaklığımıza ait [Etik Kurallar El Kitabı](#)'nın revize edilme işlemlerine devam edilmekte olup, ilgili süreçler tamamlandığında Ortaklığımıza ait etik kurallar hakkında detaylı bilgilendirmeler içeren El Kitabımız tüm çalışma arkadaşlarımızın bilgisine sunulacaktır.

Etik Kurul Prosedürü'nün güncelleme çalışmaları 2020 yılında tamamlanmış olup, 2021'de yürürlüğe girerek çalışanların istifadesine sunulmuştur.

Ayrıca 2020 yılında, Ortaklığımızın marka imajı ve etik konularına hassasiyetini açıkça belirten, Ortaklık yönetici ve çalışanlarının nasıl bir vizyon ve misyon ile hareket ettiğine ilişkin yol haritasını içeren "Etik Kodlar" hazırlandı. Çalışma en kısa sürede Ortaklığımız çalışanlarının hizmetine sunulacaktır.

04

BÖLÜM

# KALKINMA İÇİN

- [41](#) FİNANSAL PERFORMANS
- [44](#) EKONOMİK VE TOPLUMSAL KALKINMAYA YÖNELİK KATKILARIMIZ
- [46](#) SORUMLU TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ
- [46](#) UÇUŞ NOKTALARIMIZDAKİ YEREL KALKINMAYA KATKI
- [47](#) İNOVASYON VE GİRİŞİMCİLİK

8 İNSANA YAKIŞIRIŞ  
VE EKONOMİK BÜYÜME



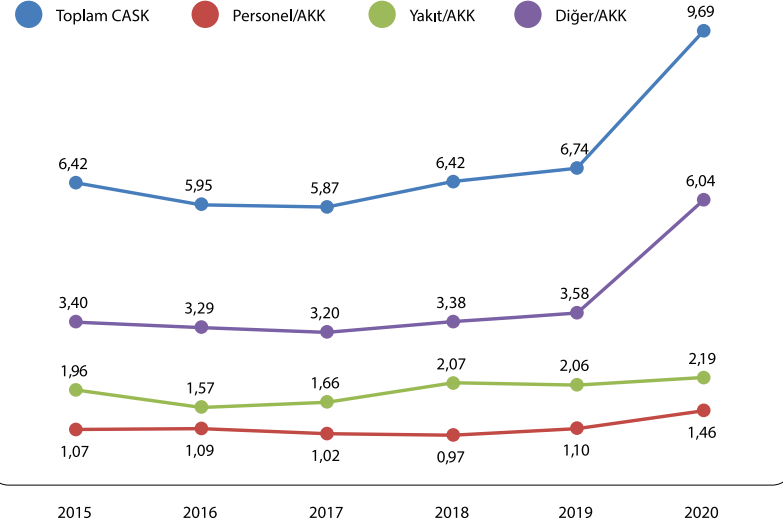
12 SORUMLU ÜRETİM  
VE TÜKETİM



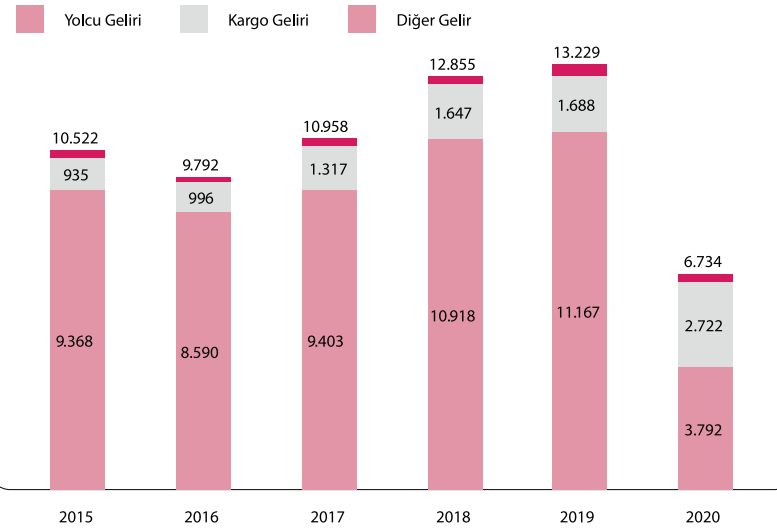


# FINANSAL PERFORMANS

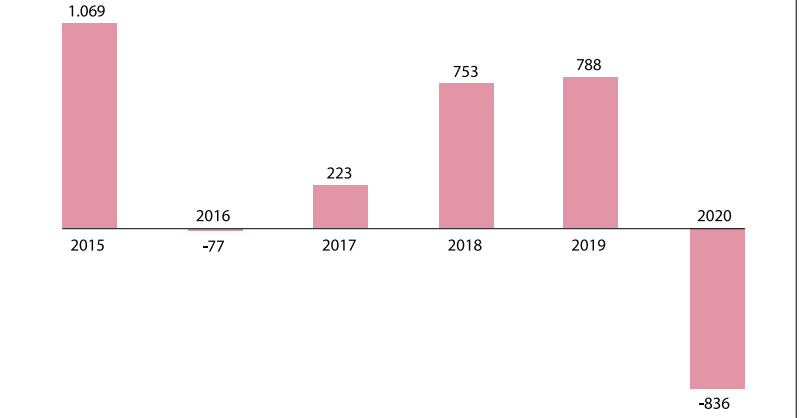
BİRİM GİDERLER (ABD DOLARI- SENT "Usc")



KATEGORİLERİNE GÖRE GELİR DAĞILIMI (MİLYON ABD DOLARI)



NET KÂR (MİLYON ABD DOLARI)



## TOPLAM TRAFİK SONUÇLARI

Toplam Trafik Sonuçları	2020	2019	2018	2017	2016
Ücretli Yolcu (000)	27.950	74.276	75.168	68.617	62.759
Arz Edilen Koltuk-Km (milyon)	74.960	187.696	182.031	173.073	170.092
Ücretli Yolcu-Km (milyon)	53.249	153.186	149.169	136.947	126.815
Yolcu Doluluk Oranı (%)	71,0	81,6	81,9	79,1	74,6
Uçulan Nokta	324	321	310	303	298
Konma Sayısı	240.339	507.314	511.064	483.312	475.303
Uçulan Km (000)	472.205	926.177	866.630	826.048	825.561
Kargo+Posta (ton)	1.487.233	1.543.028	1.412.423	1.122.697	887.164
Fazla Bagaj (ton)	7.281	11.725	7.717	6.904	6.677

2020 yılında küresel bir soruna dönüşen ve başta havacılık sektörü olmak üzere bütün sektörleri olumsuz etkileyen Covid-19 salgını Türk Hava Yolları için yeni bir sınama olmuştur. Kimseyi geride bırakmama yaklaşımımızla iştiraklerimizle birlikte 61 bin çalışan tek bir yürek olduk. Ortaklığımız, 2020 yılı finansal sonuçlarına baktığımızda bu sınamayı iyi bir şekilde geçirmiştir. 2020 yılında yolcu gelirleri 3,8 milyar ABD doları ve kargo birim gelirleri ise %66 artış ile 2,7 milyar ABD doları ile rekor seviyede gerçekleşmiştir.

Finansal performansımızla ilgili daha fazla bilgi [2020 yılı faaliyet raporunda](#) yer almaktadır.



## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2020

### ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

### KALKINMA İÇİN

### DÜNYA İÇİN

### İNSAN İÇİN

### EKLER

# OPTİMİZE BAKIM PROGRAMI (OMP) PROJESİ

Uçakların kullanılabilirliğini artırmak amacıyla yönelik analizler sonrasında 2019 yılında Boeing'den satın alınan optimizasyon hizmeti kapsamında B737NG Bakım Programı Optimizasyonu çalışmasına başlanmıştır. Optimizasyon projesi kapsamında oluşturulan THY B737NG Optimize Bakım Programı (OMP)'nda her bir task intervalinin analizi; Ortaklığımıza ait bakım verileri kullanılarak, operasyonel hedeflere, utilizasyon ve operasyon şartlarına uygun olarak ve ilgili regülasyonlar çerçevesinde Boeing tarafından EASA ve FAA onaylı SASMO analiz tool'u kullanılarak yapılmaktadır. Bu proje kapsamında aşağıdaki kazançlar hedeflenmektedir:

### Etkili ve Etkitif Bakım Programı

Boeing ile yapılan THY B737 OMP anlaşması kapsamında, THY B737 Bakım Programı optimizasyon çalışması yapılmış ve bakım programı içerisinde yer alan 815 adet MPD referanslı task ve 58 adet THY referanslı task analiz edilmiştir. Bu çalışma sonucunda 556 taskın threshold ve/veya interval değeri (uygulama aralıkları) artırılmış, 17 taskın ise azaltılmıştır.

Gerçekleştirilen çalışma sonucunda aşağıda eski ve hedef değerleri verilen bakım periyotlarının hedeflenen değerlere ulaşması sağlanmıştır. Böylece daha az bakım yaparak, daha az maliyetle, emniyet ve güvenlikten ödün vermeden optimum ve etkin bir bakım programı oluşturulmuştur.

### › İlave uçuş günü

Bakım periyotlarının arttırılması ile uçaklarımızın bakımı için gerekli olan groundtime sürelerinde bir kazanç oluşmuş ve buna bağlı olarak ilgili uçakların uçuşa verilebilirliği artmıştır. Tüm filo için yıllık kazanç A bakımı için 68 gün, C bakımı için 248 gün civarındadır.

### › Hangar müsaitliği

Uçakların uçuş günü kazanımına paralel olarak hangar ihtiyacı azalmıştır.

### › Toplam bakım maliyetinden tasarruf

Optimizasyon ile elde edilecek yıllık toplam bakım maliyeti ve gün kazancı 6.713.710,8 \$ olarak öngörülmektedir.

### B737 İnterval Değerlerinde Optimizasyon Çalışması

Line Check	A Check	C Check
<b>HEDEF:</b> 750 FH	<b>HEDEF:</b> 2500FH	<b>HEDEF:</b> 15000 FH/1095 DY
Eski İnterval: 500FH	Eski İnterval:1000 FH	Eski İnterval:7500FH/730 DY
	A*S: 120	A*S: 2500
	İş Gücü: 57 \$	İş Gücü: 57 \$
	Posta: 2	Yerde Kalış: 10 gün
	Malzeme Maliyeti: 2000 \$	Malzeme Maliyeti: 30000 \$

# EKONOMİ ALANINDAKİ İZLERİMİZ

## BORÇLANMA



3.963 milyon \$

Krediler



## GELİR



%55,8

Yolcu



%40,4

Kargo



%3,8

Bakım ve Diğer

## BİLET ÜZERİNDEKİ VERGİ VE HARÇLAR



473 milyon \$

(Ciroya dahil edilmeyen)

→ HAVALİMANLARI  
→ DEVLETLER



## YATIRIMLAR



2.926 milyon \$

Filo



436 milyon \$

Diğer



1.541 milyon \$

Finansal Kira Geri  
Ödemeleri



TOPLAM

6.734 Milyon \$

## HARCAMALAR



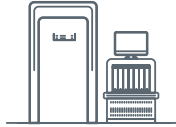
1.638 milyon \$

Tedarikçiler (Yakıt)



23 milyon \$

Sponsorluklar



217 milyon \$

Havalimanı Ücretleri



296 milyon \$

Hava Trafik Kontrol



3.952 milyon \$

Diğer Tedarikçiler



41 milyon \$

Devlet



1.097 milyon \$

Çalışanlar



TOPLAM

7.264 Milyon \$

# EKONOMİK VE TOPLUMSAL KALKINMAYA YÖNELİK KATKILARIMIZ

**T**ürkiye’de pazar lideri konumunda olan Türk Hava Yolları, toplam yolcu sayısının yüzde 49’unu taşımaktadır. 2020 yılında Pandemi krizi başlamadan önce uçuş ağına 1 yeni destinasyon ve 1 ülke ekleyerek; yeni katılan hatlarla birlikte toplam 127 ülkede, 319 şehir ve 324 uçuş noktasıyla Türk Hava Yolları Türkiye ve dünyanın birçok noktasını birbirine bağlayarak, yolcuların istedikleri her yere kolaylıkla ulaşmasına imkân tanımaktadır. 2020 yılında tüm dünyayı ve havacılık sektörünü derinden etkileyen Covid-19 Pandemi sürecinde çok sayıda tahliye seferi icra ederek insanların evlerine dönmesini sağlamış, seyahat kısıtlarının kalkması ile birlikte de hızlı bir şekilde uçuş ve destinasyon sayısını artırarak dünyadaki birçok ülkeyi ve şehri ulaşılabilir kılmıştır. Krizin etkileri azaldıkça ana aktarma merkezimiz olan İstanbul Havalimanı’nın yanı sıra Sabiha Gökçen ve Ankara gibi diğer merkezlerimizle de son derece cazip iş ortamları sunmakla kalmayıp, aynı zamanda gerek ülke genelinde gerekse dünyada sefer düzenlediğimiz noktalardaki yerel ekonomik ve toplumsal kalkınmaya katkıda bulunmaya devam edeceğiz.

## TÜRKİYE’NİN GSYİH’SİNE KATKI

Ülkemizde 2003 yılından itibaren yapılan yasal düzenlemeler sonrasında hızla büyüyen havacılık sektörü, artan altyapı ve filo yatırımları, bağlantı sayısı ve uçak biletleri fiyat düzenlemeleri sonucunda gelişmeye devam etmektedir. Havacılık sektörü, hava yolu şirketlerinin, havalimanlarının ve yer hizmeti kuruluşlarının sağladığı çıktılarla, 2020 yılında Türkiye’nin GSYİH’sine doğrudan 14,2 milyar USD katkı sağladı<sup>1</sup>.

Bu rakam, Türkiye’nin toplam GSYİH’sinin yüzde 2’sine tekabül etmektedir.

Geçtiğimiz son 10 yılda yıllık ortalama %10 büyüyen Türk Hava Yolları, 2020 yılında yaşanan olumsuz gelişmelerden dolayı yolcu gelirlerinin yarısından fazlasını kaybetti.

Kargo gelirleriyle bu kaybın önemli bir bölümünü telafi etti ve Türk Hava Yolları 2020 yılında toplam 6,7 milyar dolar gelir elde etti. Ortaklığımızın, 2006-2020 yılları arasında yaptığı yatırımların değeri 19 milyar dolar olup, 2020 yılında filomuza toplam 2,427 milyon dolar değerinde 24 adet yeni sipariş uçak katıldı.

## KAMU FİNANSMANINA KATKI

Havacılık sektörü, doğrudan vergi ödemeleriyle veya çalışan yan hakları, havalimanı ücretleri vb. yollarla dolaylı olarak kamu finansmanına büyük katkı sağlar. Kamu Finansmanına önemli katkılarda bulunan Türk Hava Yolları’nın, 2020 yılında ürettiği diğer vergi ve harçlar 473 milyon dolardır.

## İSTİHDAM YARATMAYA KATKI

Türkiye’de havacılık sektörü önemli istihdam kaynaklarından biri olarak kabul edilmekte olup, 2020 yılında ülkede yaklaşık 246 bin kişiye doğrudan iş imkanı sağlamıştır<sup>1</sup>. Hava taşımacılığı hizmetlerinde görev alan ortalama bir çalışan, Türkiye’de sektör dışında çalışan ortalama bir çalışana kıyasla daha yüksek brüt katma değer üretir ve yüzde 175 daha üretkendir<sup>2</sup>. 2019 yılında 38 bin 804\* kişiye doğrudan iş imkanı sağlayan Türk Hava Yolları, 2020 yılında yaşanan küresel Pandemi krizinden dolayı gönüllü işten ayrılmalar yaşadı ve bu rakam 37 bin 841\* kişiye düştü.

Türk Hava Yolları bağlı şirketleriyle birlikte sunduğu 60 bini aşan doğrudan iş imkanıyla, 2020 yılında Türkiye’de havacılık sektörünün sağladığı doğrudan istihdam olanaklarının önemli bir bölümünü temsil etti.

## TÜRKİYE’NİN İHRACATINA KATKI

Türk Hava Yolları, Türkiye’nin en büyük ihracatçısı olarak ülke ihracatına doğrudan katkıda bulunmasının yanında, aynı zamanda yeni ulaşım kanalları açmak suretiyle ülkenin bağlantılılığını artırarak dolaylı katkı da sağlamaktadır. 2020 yılında Türkiye dışında gerçekleştirilen satışlar toplam satışların %78’ini oluşturmaktadır. Bu durum hem Türk Hava Yolları hem de ülkemiz için özellikle yaşanan kriz döneminde önemli bir döviz girdisi sağlamaktadır.

## TURİZME KATKI

2020 yılında yaşanan Pandemi kriziyle birlikte birçok ülke sınırlarını kapattı, seyahat yasakları getirdi ve uçuşları durdurdu. 2020 yılında turizm amaçlı seyahat sınırlı olsa da dünya genelinde turizm dâhil çeşitli nedenlerle yaklaşık 1,8 milyar yolcu ulaşım için hava taşımacılığını tercih etti. 2020 yazında başlayan normalleşme süreciyle birlikte Türkiye’yi 12,7 milyon turist ziyaret etti. Turist sayısı 2019 yılına göre %72’lik dramatik bir düşüş yaşamıştır. Söz konusu 12,7 milyon turistin yüzde 75’i diğer ulaşım araçları yerine hava taşımacılığını tercih etti

<sup>1</sup> Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tahmini, 2020

<sup>2</sup> Türkiye’de Hava Taşımacılığının Ekonomiye Katkısı, Oxford Economics, 2011

<sup>3</sup> \* THY Teknik A.Ş. ve THY Uçuş Eğitim ve Havalimanı İşletme A.Ş.’nin sayıları dahil edilmiştir.

## TURKISH CARGO: SAĞLIK VE KÜLTÜR KÖPRÜSÜ

### › İlaç, Aşı ve Medikal Ürün Taşımaları

Turkish Cargo olarak pandemi süresince dünyanın dört bir yanına ilaç, tıbbi malzeme, maske, medikal ekipman, insani yardım ve gıda taşınması yaparak taşıması yaparak, korona virüs salgınıyla mücadelede aktif rol üstlendik. Covid-19 aşılarının soğuk zincir bozulmadan taşınması için gerekli altyapıyı hızlı bir şekilde hazırladık ve uluslararası sağlık standartlarına uygunluğu kanıtlayan sertifikalar aldık. Sağlık ürünleri, canlı hayvan ve bozulabilir ürünler olmak üzere üç farklı dalda IATA CEIV sertifikasına sahip olan ilk hava kargo markası olduk. 2020 yılı pandemi sürecinde Turkish Cargo olarak 50 bin tonun üzerinde sağlık taşıması gerçekleştirdik.

### 2020 yılı kargo taşıma rakamları

Ürün	Kargo Ağırlık (Kg)
İlaç	48.856.353
Aşı	1.871.975
Medikal Ekipman	488.229
Laboratuvar Ekipmanı	158.913
<b>Toplam</b>	<b>51.375.470</b>

### › Önemli Tarihi Eser Taşımaları

Sidas Antik Kenti'nden İtalya'ya götürülen Lidyalılara ait 1.800 yıllık antik taş adak yazıtı, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın çabaları ve Türk Hava Yolları'nın sponsorluğuyla 23 yıl sonra yeniden Türkiye'ye getirildi. Başarılı operasyonu Roma-İstanbul arası gerçekleştirdik.

Milattan sonra 3'üncü yüzyıla tarihlendirilen bereketin sembolü ve koruyucusu olduğuna inanılan ana tanrıça "Kybele" Heykelini 60 yıl sonra ait olduğu topraklara geri getirdik.



Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın desteği ve Türk Hava Yolları'nın sponsorluğuyla tarihi eserin New York-İstanbul arası taşınma operasyonu başarıyla gerçekleştirildi.

### › Dijitalleşme uygulamaları ve kağıt tasarrufu

Dijital dönüşüm alanında elektronik konşimento uygulaması ve dijital satış platformuna katılarak daha az kağıt gerektiren çevre dostu çözümleri uyguluyoruz.

### › TIACA Hava Kargo Sürdürülebilirlik Programı

Turkish Cargo olarak tüm iş süreçlerimizde çevreye karşı sorumluluklarımızı bilincindeyiz. Karbon ayak izi, yeni teknolojiler, süreç geliştirme, inovasyon ve eğitim gibi konularda sektördeki diğer paydaşlarımızla birlikte çalışmalar yürütmek amacıyla Uluslararası Hava Kargo Birliği (TIACA) tarafından yürütülen Hava Kargo Sürdürülebilirlik Programı'na katılan ilk hava kargo taşıyıcısıyız.

### › Ödüller

- **STAT TIMES International Award for Excellence in Air Cargo – Air Cargo India Awards**  
Yılın En Hızlı Büyüyen Hava Kargo Markası
- **Air Cargo News Awards 2020**  
Avrupa'nın En İyi Hava Kargo Markası
- **Atlas Lojistik Ödülleri 2020**  
Yılın En Beğenilen Lojistik Şirketi  
Yılın Hava Kargo Markası
- **4. İstanbul Ekonomi Zirvesi 2020**  
Türkiye'nin Global Hava Markası
- **7<sup>th</sup> Payload Asia Awards**  
Yılın Hava Kargo Markası
- **AFLAS Awards 2020**  
Avrupa'nın En İyi Hava Kargo Markası



**TURKISH AIRLINES**

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2020

[ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA](#)

[SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK  
YÖNETİMİ](#)

[KALKINMA İÇİN](#)

[DÜNYA İÇİN](#)

[İNSAN İÇİN](#)

[EKLER](#)

## SORUMLU TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ

**O**rtaklığımız mal ve hizmet alımı yoluyla tedarikçi firmaların ticari ve ekonomik gelişimine katkıda bulunmaktadır. 2020 yılında, Genel Satınalma Başkanlığı tarafından 244 ihale gerçekleştirildi ve toplam 206 farklı firma ile sözleşme imzalandı. Oluşturulan "Tedarikçi Değerlendirme Sistemi" ile alınan mal ve hizmetler değerlendirilmekte, elde edilen skorlar yeni ihale süreçlerinde değerlendirilmektedir. Ortaklığımız, tedarikçilerimizin sosyal ve çevre alanlarındaki gelişimlerine de katkıda bulunmaktadır.

Tedarikçiler ile imzalanan hizmet sözleşmelerinde, çalışanların sosyal haklarının ve çevrenin korunmasına yönelik maddelere yer verilmektedir. Böylece, Ortaklığımız çevre ve sosyal alanlarındaki kurumsal anlayışını ticari ortakları vasıtası ile yaygın hale getirmeyi amaçlamaktadır. Satın alma süreçlerinde verimlilik artışı sağlamak ve aynı standartlarda faaliyet sağlanması amacıyla için 2020 yılında 65 satın alma yetkilisine "Tedarik Planlaması ve Yönetimi" eğitimi verildi. 2021 yılında bu eğitimlere devam edilmesi planlanmaktadır.

## UÇUŞ NOKTALARIMIZDAKİ YEREL KALKINMAYA KATKI

**T**ürk Hava Yolları, 2020 yılı itibarıyla, Birleşmiş Milletlerin en az gelişmiş ülkeler kategorisinde yer alan 46 ülkeden 25'ine sefer düzenlemektedir. 2020 yılı itibarıyla, en az gelişmiş ülkeler sıralamasındaki söz konusu 25 ülkede taşınan yolcunun yaklaşık 630 bini Türk Hava Yolları ile seyahat etti. Ortaklığımız, küresel ölçekte bağlantılılık sağlayarak söz konusu ülkelerin dünya ile ekonomik ve sosyal ilişkilerini geliştirmelerine olanak sağlamaktadır.





## İNOVASYON VE GİRİŞİMCİLİK

**G**eleceğin teknolojiyle şekilleneceğine, teknolojinin de ekosistem ile geliştirilebileceğine inandık ve bu sebeple Türk Hava Yolları Teknoloji, İnovasyon ve Girişimcilik Platformu, [Terminal](#)'i hayat geçirdik. Terminal ile teknoloji ve inovasyon alanında yaptığımız tüm çalışmalarını tek bir dijital platformda birleştirdik. Yeni nesil girişimleri ve tüm teknoloji severleri Terminal'de bir araya getirerek seyahatin geleceğini birlikte şekillendiriyoruz. Yeni nesil girişimlerden ilham almak, ürün ve servislerini test edebilmek, potansiyel iş birlikleri geliştirebilmek ve girişimcilik

ekosistemine katkıda bulunabilmek için Terminal Girişim Programı'nı hayata geçirdik. Girişimler, bu program ile Türk Hava Yolları'na tek bir kanal üzerinden hızlı bir şekilde ulaşabiliyor ve ortak proje geliştirme fırsatı yakalayabiliyorlar. Türk Hava Yolları ve farklı sektörlerde çalışan alanında uzman kişiler tarafından mentorluk olarak projelerini sektör ihtiyaçlarına göre şekillendirebiliyor ve sağlanan uçak biletleriyle yeni pazarlar keşfederek projelerini dünyanın her noktasında ölçekleyebiliyorlar. Başvurular yılın her günü, [Terminal](#) web sitesi üzerinden yapılabiliyor.

Terminal Girişim Programı kapsamında girişimlerin sunumlarını dinlediğimiz ve AirPitch Days adını verdiğimiz **100+ program** organize ettik.

**Yapay zeka, artırılmış/sanal gerçeklik, nesnelerin interneti ve blockchain** gibi yeni gelişen teknoloji alanlarında bir takım Arge çalışmaları ve pilot projeler gerçekleştirdik.

Girişimcilik ekosistemindeki etkinliğini artırabilmek, erken aşama teknoloji girişimlerini keşfetmek ve yeni iş modelleri üzerinde projeler geliştirmek üzere **üniversiteler, teknokentler, teknoloji transfer ofisleri ve girişim merkezleri ile ortaklıklar** gerçekleştirdik.

Mobil uygulamamızda 3 havalimanının yer aldığı **interaktif terminal haritalarına** Covid-19 sonrasında temassız deneyim sağlayan özellikler ekledik.

**Turkish Airlines Developer Portal** üzerinden sağladığımız API'larımızın, yazılım geliştiricilerin ve teknoloji girişimlerinin projelerinde kullanılmasına imkan sağladık.



**Invest on Board** ile girişimlerin yatırımcı sunum videolarına, uçak içi eğlence ekranlarında (IFE) ve [www.investonboard.com](#) web sayfasında yer vererek tanıtımlarına destek olduk.



Çalışan verimliliğimizi artırmak için inovatif bir platform olan **RPA (Robotik Süreç Otomasyonu)** platformunu oluşturduk. Manuel yapılmakta olan tekrarlı işlerin, otomatik hale getirilmesini sağlayacak olan RPA teknolojisi kapsamında **5 adet robotu** devreye aldık.



Kargo ve muhasebe operasyonları başta olmak üzere birçok başlıkta, 21 personelin, periyodik olarak üzerinde işlem yaptığı toplamda **11 adet süreci** otomatik hale getirdik. 25 personelimizin bir ayda ancak tamamlayabileceği işleri de robotlara aktararak insan gücü kazancımızı artırdık.



Ulusal proje fon başvurusu kapsamında başvuru yaptığımız projemiz için 2020 yılında **TÜBİTAK** tarafından onay aldık. Uluslararası proje fon başvuruları kapsamında bir konsorsiyuma dahil olduk.



Faaliyet dönemi içerisinde **9 tane patent başvurusu** yaptık ve **40 tane Ar-Ge projesi** geliştirdik.

05  
BÖLÜM

# DÜNYA İÇİN

- 50 ÇEVRE HEDEFLERİ
- 52 ÇEVRE YÖNETİMİ
- 58 KAYNAK VERİMLİLİĞİ
- 61 ATIK YÖNETİMİ
- 64 BİYOÇEŞİTLİLİK
- 64 TEK KULLANIMLIK PLASTİKLER
- 66 İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE

- 69 KARBON FİYATLANDIRMASI
- 70 YAKIT VERİMLİLİĞİ VE SERA GAZI EMİSYONLARININ AZALTILMASI
- 72 GÜRÜLTÜ YÖNETİMİ
- 72 SÜRDÜRÜLEBİLİR BİYO-YAKITLAR
- 73 FİLO MODERNİZASYONU







**1.434.000**

adet

A4 kağıt geri dönüştürüldü



**101.530**

adet  
ahşap palet

atık ahşap malzemelerden yapıldı



**12.402.000**

adet

plastik poşet kullanımdan kaldırıldı



**%17**

elektrik tüketiminde azalma

(2019 yılına göre)



**BİST**

Sürdürülebilirlik Endeksinde yer aldık



**%11**

doğalgaz tüketiminde azaltım

(2019 yılına göre)



**22.459**

çalışan çevre ve atık yönetimi eğitimi aldı



**13.074**

ton karbon emisyonu ofsetlendi



**LEED**

yeşil bina sertifikasyonu

Uçak içi ikram deposu



# HEDEFE GÖRE 2020 ÇEVRE PERFORMANSI VE GELECEK HEDEFLERİ



2020 Yılı Gerçekleşen Çevre Yönetimi Performansı	2020 Hedefine Uyum	2021 Hedefi	İlgili Birim
Çevre mevzuatına uyumluluğun sürekliliği sağlandı ve çevresel mevzuata uyum kapsamında herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmedi.	100%	Çevre mevzuatına uyumluluğun sürekliliğinin sağlanması	Kalite Güvence Başkanlığı
Çevresel acil durum, çevre kazası ya da çevresel olay yaşanmadı.	100%	Çevresel kaza, çevresel acil durum ya da olay yaşanmaması	
TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi sertifikasının sürekliliği sağlandı.	100%	TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikasının devamlılığının sağlanması	
Uluslararası Hava Taşımacılığı'nın (IATA) Çevre Yönetim Sistemi (IEnvA) Programı'na katılım sağlandı.	100%	IEnvA Programında Stage 2 Sertifikasının kazanılması	
ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi (ÇYS), ISO 14064, SHT-CORSIA ve QUALITEAM kapsamında 19 adet iç denetim gerçekleştirildi ve tespit edilen bulgulara yönelik alınması gereken aksiyonlar ilgili birimlere atandı ve izlendi.	100%	Bir önceki denetimlere ait bulguların izlenmesi ve ÇYS performansını iyileştirmek amacıyla yeni iç denetimlerin planlanması	
Çevre konuları yönetimi değerlendirme toplantılarına taşınarak, üst yönetim tarafından değerlendirildi.	100%	Çevre konularının üst yönetim tarafından düzenli olarak değerlendirilmeye devam edilmesi	
Ortaklığımız, Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi (BIST) listesindeki varlığını sürdürdü.	100%	Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksindeki varlığın sürdürülmesi	



Kaynakların Verimli Kullanımı	Birim	2020 Performansı	2020 Hedefine Uyum	2021 Hedefi	İlgili Birim
Kişi başı elektrik tüketimi	kWh/kişi	2.686	100%	%2 azaltım	Sosyal ve İdari İşler Başkanlığı
Alan başına doğalgaz tüketimi	m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	10,32	100%	%2 azaltım	
Kişi başı su tüketimi	m <sup>3</sup> /kişi	14,73	100%	%2 azaltım	
200 adet fotoselli musluğun takılmasıyla birlikte tüm yerleşkelerimizdeki muslukların fotoselli olması sağlandı.			100%	-	
2021 yılı için yeni hedef belirlendi.				Yeni yapılacak binalarımızda enerjinin minimum %5'ini yenilenebilir kaynaklardan karşılamak	



Atık Yönetimi	Birim	2020 Performansı	2020 Hedefine Uyum	2021 Hedefi	İlgili Birim
Geri dönüşüme gönderilen atık ve ambalaj atığı	ton	1.232	77%	1.400	Sosyal ve İdari İşler Başkanlığı
Kişi başı tehlikeli atık miktarı*	kg/kişi başı	1,42	100%	4,25	
Kullanımdan kaldırılan plastik poşet sayısı	adet	12.402.000	100%	Oyuncak ve kitlerin poşetsiz olarak sunumuna devam etmek	Sosyal ve İdari İşler & İkram ve Uçak İçi Ürünler Başkanlıkları

\* 2020 yılında pandemiden dolayı tehlikeli atık miktarında büyük bir düşüş gerçekleşti. Pandemi etkisinin azalmasıyla birlikte 2021'de atık miktarında artış olacağı öngörülmektedir.



Atık Yönetimi	Birim	2020 Performansı	2020 Hedefine Uyum	2021 Hedefi	İlgili Birim
ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve Atık Yönetimi eğitimi alan çalışan	sayı	22.459	100%	3.000 çalışana çevre ve atık yönetimi eğitimi verilmesi	Kalite Güvence & Sosyal ve İdari İşler & Eğitim Başkanlıkları
2021 yılı için yeni hedef belirlendi.			100%	Genel Müdürlük, Halkalı Teknoloji ve Yenibosna binalarında sıfır atık temel sertifikası alınması	Sosyal ve İdari İşler Başkanlığı
Covid-19 tedbirleri kapsamında kabin içi ambalaj atığı ayrıştırması durduruldu.			17%	15 hatta atık ayrıştırma uygulamasına tekrar başlanması	Sosyal ve İdari İşler & İkram ve Uçak İçi Ürünler Başkanlıkları
Kulaklık ve battaniye paketlerinde TS EN 13432 standardına tam uyumlu biyoplastik poşet kullanımına devam edildi.			100%	Kulaklık ve battaniyelerin biyobozunur ambalajlar ile paketlenmesine devam etmek.	
Oyuncağım Doğadan konsepti ile sunduğumuz ahşap oyuncak servisi pandemi döneminde askıya alındı.			100%		



İklim Değişikliğiyle Mücadele	Birim	2020 Performansı	2020 Hedefine Uyum	2021 Hedefi	İlgili Birim
EU ETS kapsamındaki tüm seragazi emisyonlarının offsetlenmesi	ton CO <sub>2</sub>	13.074	100%	Raporlama dönemi için EU ETS kapsamındaki tüm emisyonların offsetlenmesi	Finans Başkanlığı
Sera gazı farkındalık eğitimi alan çalışan	sayı	2.522	100%	1.200 çalışana sera gazı farkındalık eğitimi verilmesi	Kalite Güvence & Eğitim Başkanlıkları
Yakıt verimliliği	kg/ATK	18,36	98%	2025'e kadar 2016'ya göre %5 oranında kg/ATK'nın azaltılması	Entegre Operasyon Kontrol Başkanlığı
Yakıt tasarrufu	ton	22.760	48%	25.000 ton yakıt tasarrufu	
Engellenen karbon (CO <sub>2</sub> ) emisyonu	ton	71.695	48%	78.750 ton CO <sub>2</sub> emisyonunun engellenmesi	Kalite Güvence Başkanlığı
Kapsam 1 ve kapsam 2 emisyonları TS EN ISO 14064-1 standardına göre hesaplandı.			100%	Kapsam 1 ve kapsam 2 emisyonlarının izlenmesi ve hesaplanması	
TS EN ISO 14064-3'e göre bağımsız denetim kuruluşu tarafından sera gazı beyanının doğrulanması yapıldı.			100%	2021 yılı sera gazı emisyonlarının doğrulanması	
2021 yılı için yeni hedef belirlendi.				Karbon Saydamlık Projesi (CDP) İklim Değişikliği Programı'na yanıt verilmesi	
CORSIA Tasarısı kapsamında emisyon izleme planı SHGM'ye iletildi.			100%	İlgili uçuşlarımızdan kaynaklanan emisyonlarımızın izlenmesi ve 2020 emisyon raporunun doğrulanarak SHGM'ye iletilmesi	
Mikroalg temelli sürdürülebilir biyo-jetyakıtı çalışmalarına devam edildi.			100%	2022'de mikroalg temelli sürdürülebilir biyoyakıtın kullanılmaya başlanması	Kalite Güvence, Kurumsal İnovasyon, Entegre Operasyon Kontrol, Finans, Teknik Başkanlıkları

**Gerçekleştirilemeyen Hedeflerle İlgili Açıklama:** 2020 yılında pandemi nedeniyle uçuş sayımızda bir önceki yıla göre %50'nin üstünde bir azalma oldu. Bu orana paralel olarak yakıt tasarruf miktarı ve engellenen sera gazı miktarı da %48 oldu.



# ÇEVRE YÖNETİMİ

Türk Hava Yolları, Çevre Yönetim Sistemi Sertifikası<sup>1</sup> (TS EN ISO 14001:2015) sahibidir.

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

Faaliyetlerimizi, tüm ilgili yasal mevzuat ve gönüllü taahhütlerimizin gerekliliklerine uyumlu bir şekilde yürütüyoruz. Yasal gerekliliklere uyumun ötesine geçmek ve Ortaklığın çevre yönetim sistemini her yıl bir adım daha yukarı taşımak için global trendleri, başarılı sektörel uygulamalarını takip ediyor, katma değer katmaya yönelik yeni uygulamaları planlıyor ve projelendiriyoruz. Düzenli aralıklarla gözden geçirdiğimiz [Çevre Politikamız](#), internet sitesi üzerinden tüm ilgili taraflar ile paylaşılıyor. 2020 yılındaki faaliyetlerimizden kaynaklanan önemli çevre boyutu değişikliklerini, pandemi etkileri dahil olmak üzere [Çevre Boyutları ve Etkileri](#) listesinde güncelliyor ve paydaşlarımızın erişimine sunuyoruz.

Faaliyet, ürün ve hizmetlerimiz 2020 yılında da TS EN ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi Standardı gerekliliklerine uyumlu bir şekilde yürütülmeye devam edildi ve gerçekleştirilen denetimler neticesinde [Çevre Yönetim Sistemi Sertifikası](#) geçerliliğini sürdürdü. “Sürekli iyileştirme” ilkesini benimseyen Ortaklığımız, çevre yönetim sisteminin havacılık sektörüne özgü gereklilikler ile güçlendirilmesi amacıyla 2020 yılında The International Air Transport Association (IATA)’nın hava yolu şirketleri özelinde uyguladığı IATA Çevre Değerlendirme (Environmental Assessment, IEnvA) Yönetim Sistemi Programına katılım sağlandı.

## Türk Hava Yolları’nın Sahip Olduğu Yönetim Sistemi Sertifikaları

Sertifika	Belgelendirme Kuruluşu
<a href="#">ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi</a>	TÜV SÜD
<a href="#">ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Sertifikası</a>	TÜV SÜD
<a href="#">ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikası</a>	TÜV SÜD
<a href="#">OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası</a>	TÜV SÜD
ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası	TSE



## HEDEF 2021

2021 yılı sonunda Ortaklığımızın tabi olacağı üçüncü taraf denetim sonucunda IEnvA Programında en üst seviyedeki sertifika olan Stage 2 Sertifikasını kazanmayı hedefliyoruz.

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



## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2020

### ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

### KALKINMA İÇİN

### DÜNYA İÇİN

### İNSAN İÇİN

### EKLER

## ÇALIŞANLARIMIZIN AKTİF OLARAK ROL ALDIĞI BU KOMİTELER ŞUNLARDIR:



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

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

Ortaklığımız çalışanları sahip oldukları yetkinlik ve tecrübeleri göz önünde bulundurularak ulusal ve uluslararası havacılık

otoriteleri tarafından üyesi olduğumuz birliklerin Sürdürülebilirlik Komitelerinde sürdürülebilirlik çalışmalarının uygulanması, sürekliliğin sağlanması ve iyileştirilmesinde görev almak üzere seçilmiş olup, bu gruplarda aktif olarak görev alıyorlar.

Havacılık sektöründe sürdürülebilirliğe yön veren öncü şirketlerden biri olarak 2021 yılında da sürdürülebilirlik çalışmalarımızı sistematik olarak yürütmeye devam edeceğiz.



# ÇEVRE POLİTİKAMIZ

## KURALLARA UYMAK

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

## OLUMSUZ ÇEVRESEL ETKİLERİ EN AZA İNDİRMEK

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

## BÜYÜRKEN İNSANI VE ÇEVREYİ DÜŞÜNMEK

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

## PAYDAŞLARIYLA BİRLİKTE GELİŞMEK

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

## ÇEVRE BOYUTLARINI YÖNETMEK

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

## DOĞAL KAYNAK TÜKETİMLERİNİ AZALTMAK

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

## SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK

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

Türk Hava Yolları, tüm ilgili taraflarını aynı gayede buluşturmak amacıyla; tüm iç ve dış hatlarda gerçekleştirilen tarifeli, tarifesiz yolcu ve kargo ticari uçuş operasyonları ile uçuş esnasında verilen hizmetleri, Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisindeki kurumsal yerleşkeler ile bu yerleşkelerde gerçekleştirilen ofis faaliyetleri, eğitim hizmetleri tasarım ve sunumunu kapsayacak şekilde Çevre Politikasını beyan eder.

# AKSİYONLARIMIZ

Kaynakların verimli yönetimi ve çevre kirliliğinin önlenmesi amacıyla yürürlüğe konulan Geri Kazanım Katılım Payı(GEKAP) mevzuatı doğrultusunda bildirim ve beyanda bulunuyor, mevzuat yükümlülüklerini yerine getiriyoruz.

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

Çevre boyutları ve çevresel etkilerimizi belirliyor ve değerlendiriyoruz. Değerlendirme sonucunda çevresel etkilerimizi ortadan kaldırmak, mümkün olmadığı durumlarda minimize etmek için aksiyonlar alıyor ve bu aksiyonları takip ediyoruz. Çevre alanında uymakla yükümlü olduğu ulusal yasal şartlar, ulusal/uluslararası diğer şartlar ile havacılık sektörüne ait kurallara uygun hareket ediyoruz. Uygulanabilir olan durumlarda ulusal ve uluslararası kuralların ötesine geçen metodlar geliştiriyoruz. Ulusal çevre mevzuatına uygunluğumuzu sürekli olarak değerlendiriyoruz.

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

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

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

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

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

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

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

## 2020 GELİŞMELERİ

### TS EN ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi

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

### Corsia

Türk Hava Yolları olarak havacılık endüstrisinden kaynaklanan olumsuz çevresel etkilerin azaltılmasını amaç edindik ve bu amacı yönetimin tüm kadrosuyla benimsedik. Bu doğrultuda, ülkemizin pilot fazdan itibaren gönüllü olarak uymayı taahhüt ettiği Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO) tarafından uygulamaya alınan Uluslararası Havacılığa Yönelik Karbon Denkleştirme ve Azaltma Tasarısı (Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation, CORSIA) kapsamında; 2019 yılındaki uluslararası uçuşlardan kaynaklanan CO2 emisyonlarımızın beyan edildiği ilk Emisyon Raporumuz 2020 yılında hazırlanmıştır. Emisyon Raporumuzun, bağımsız bir doğrulayıcı kuruluş tarafından doğrulanması sonrasında rapor Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'ne sunulmuştur. Tasarı gerekliliklerine uyumluluğun sürdürülmesi için çalışmalarımız devam etmektedir.

### Sera Gazı Emisyonlarının Yönetimi

Ortaklığımızca faaliyetlerimiz kaynaklı sera gazı emisyonları ISO 14064-1 (Sera Gazı Emisyonlarının ve Uzaklaştırmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanması) Standardına göre hesaplandı ve sera gazı beyanı hazırlandı.

Emisyonlarla ilgili detaylı bilgi için bakınız [Emisyon Verileri](#). Bağımsız denetim kuruluşu tarafından TS EN ISO 14064-3 (Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama) Standardına göre 2019 ve 2020 yılı sera gazı beyanımızın doğrulanması gerçekleştirildi.

[Bknz: Sera Gazı Beyanı Doğrulama Açıklaması](#). Sera gazı azaltımı çalışmalarımızla ilgili detaylı bilgiler raporun [İklim Değişikliğiyle Mücadele](#) bölümünde yer alıyor.

### Faaliyetlerimiz Kaynaklı Çevre Boyutlarının ve Etkilerinin Belirlenmesi

Türk Hava Yolları olarak, faaliyetlerimizden kaynaklanan tüm çevre boyutu ve çevresel etkileri tespit etmek, bu çevresel etkileri öncelikli olarak tamamen ortadan kaldırmak, tamamen ortadan kaldıramıyor ise minimize etmek amacıyla çalışmalar yürütüyoruz.

2020 yılındaki faaliyetlerimizden kaynaklanan ve ortaklığımızın ülkemiz sınırları içerisinde yer alan çalışma alanlarında tespit edilen önemli çevre boyutu değişikliklerine pandemi etkileri dahil olmak üzere "[Önemli Çevre Boyutları Raporu](#)"muzda yer vermekteyiz. 2020 yılında faaliyet, ürün ve hizmetlerimizden kaynaklanan herhangi bir çevre kazası/çevresel acil durum yaşanmadı, çevre mevzuatı ile ilgili herhangi bir uyumsuzluk tespit edilmedi ve Ortaklığımız çevre konularında herhangi bir cezai işleme tabii olmadı.

### Eğitimler

- Ortaklığımızda çevresel farkındalığı arttırmaya yönelik tüm faaliyetlerimizden kaynaklanan çevre boyutları ve çevresel etkiler ile Sıfır Atık Yönetimi konularını içeren "[ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve Atık Yönetimi](#)" eğitimi içeriği, Kalite Güvence Başkanlığı ile Sosyal ve İdari İşler Başkanlığı tarafından hazırlanarak, Eğitim Başkanlığı tarafından dijitalleştirildi. İlgili eğitim **22.459** çalışan tarafından tamamlandı.

- "**Sera Gazı Farkındalık**" konulu uzaktan eğitim **2.522** çalışan tarafından tamamlandı.
- Sıfır Atık Projesi ve atık yönetimi ile ilgili farkındalık artırmaya yönelik seminerler gerçekleştirildi; bülten ve duyurular yayımlandı.

### Yeşil Bina Sertifikasyonu

İngilizce açılımı "Leadership in Energy and Environmental Design" olarak geçen LEED sertifikası dilimizde "Enerji ve Çevre Dostu Tasarımlarda İlerleme" olarak adlandırılmaktadır. Kısaca LEED, eko sistemi bozmadan doğal yaşamı desteklemek için sürdürülebilirliğin temel kriterlerine uyumluluk gösteren binalara verilen bir takdir belgesidir. Binaların sertifikasyon sürecinde konum ve ulaşımı, arazilerinin sürdürülebilirlik seviyesi, su verimliliği, kullanılan malzeme ve kaynaklar, enerji ve atmosfer ile iç mekan kalitesi göz önüne alınmaktadır. Tüm koşullarda yüksek başarı sağladığımız binalarımız LEED Yeşil Bina sertifikası almaya hak kazandı.

### ***İstanbul Havalimanında yeni yapılan LEED sertifikalı binalarımız:***

- Uçak İçi İkram Deposu
- Hat Bakım Hangarı
- Kargo Hızlı Sevk Üssü Binası
- Kargo Yükleme Ekipmanları Tamir Atölyesi
- Operasyon Merkezi ve Ekip Terminali Binası
- Yer Hizmetleri Ekipman Bakım –Onarım Binası
- Hava Tarafı Personel Geçiş Binası
- Uçak Bakım Hangarları
- Uydu İkram Binası



## Sürdürülebilirlik Çalışmalarına İlişkin Bütçe

Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi Müdürlüğü, Ortaklığın sürdürülebilirlik stratejisinin hayata geçmesi için birebir çalışmakta ve bu doğrultuda gerekli hizmet ve ürün alımları gerçekleştirmektedir. Kurumsal Sürdürülebilirlik Müdürlüğü'nün çalışan ücretlendirmeleri ve sürdürülebilirlik yönetimiyle ilgili hizmet alımları dahil 2020 yılı bütçesi 257.595 Amerikan Doları (USD)'dir.

Bununla birlikte sera gazı emisyonlarımızın tamamına yakın kısmının jet yakıtı kaynaklı olması nedeniyle, akaryakıt ve emisyon azaltımına odaklanan ayrı bir iş birimimiz bulunmakta olup, bu birimin 2020 yılı bütçesi 426.839 Amerikan Doları (USD)'dir.

## Sürdürülebilirlik Değerlendirmeleri

Borsa İstanbul'da işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik performansları üst seviyede olan şirketlerin yer aldığı ve sürdürülebilirlik konusundaki bilgi ve uygulamaların artmasının amaçladığı [BIST Sürdürülebilirlik Endeksi](#)'ne 2020 yılında da girmeye [hak kazandık](#) ve önümüzdeki dönemlerde de Endeks'te yer almayı hedefliyoruz.

2020 yılında, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından (SPK) Kurumsal Yönetim Tebliği'nde, Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesini içeren bir güncelleme yapıldı. Çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim (ÇSY) alanındaki çalışmalarımızı, Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi'ne uyumlu olarak, 2020 yılı Faaliyet Raporunda, [Bilgi Formu ve Uyum Raporu](#) formatında açıkladık.

2020 yılında DJSI, FTSE4Good, MSCI, EcoVadis, Sustainalytics, Vigeo Eiris ve TPI olmak üzere uluslararası endekslerin ve sürdürülebilirlik derecelendirme kuruluşlarının performans değerlendirmelerine gönüllü olarak katılım sağladık.



"Ortaklığımız içerisinde her kademedeki çalışanımızın özverili çalışmaları ve destekleri ile pandemi sürecinin getirdiği değişimlere kısa süre içerisinde adapte olarak operasyonlarımızı icra ettik. Türk Hava Yolları olarak karşılaşılabileceğimiz ekonomik, sosyal ve çevresel riskleri belirledik. Bu riskleri minimize etmek için aksiyon planlarımızı oluşturduk ve bu planları hayata geçirdik. Sürdürülebilirlik stratejimiz ve hedeflerimiz doğrultusunda global trendleri, sektörel iyi uygulamaları, paydaşlarımızın beklentilerini ve gelecekte karşılabileceğimiz mevzuatları dikkate alarak yol haritamızı güncelledik.

Türk Hava Yolları 2019 Sürdürülebilirlik Raporunun, Amerikan İletişim Profesyonelleri Ligi, LACP Spotlight Awards'da, Sürdürülebilirlik Raporu kategorisinde en yüksek ödül olan 'Platinum' ve 'En iyi görsel tasarım' ödüllerine layık görülmesi kararlılıkla devam ettirdiğimiz çalışmalarımızı taçlandırdı ve motivasyonumuzu artırdı.

Yol haritamız ve öncelikli konularımız doğrultusunda, her yıl, bir yenisini daha uygulamaya alacağımız projelerimiz ile sürdürülebilirlik programımızı geliştirmeye ve sürdürülebilirlik raporlarıyla bu çalışmalarımızı düzenli olarak paylaşmaya devam edeceğiz."

## BİLAL TEK

*Kalite Güvence Başkanı*





## **TURKISH AIRLINES** **SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK** **RAPORU 2020**

### [ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA](#)

### [SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK](#) [YÖNETİMİ](#)

### [KALKINMA İÇİN](#)

### [DÜNYA İÇİN](#)

### [İNSAN İÇİN](#)

### [EKLER](#)

# **KAYNAK VERİMLİLİĞİ**

Yeni yapılacak binalarımızda enerjinin minimum %5'ini yenilenebilir kaynaklardan karşılamayı hedefliyoruz.

**G**elecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakma vizyonumuzla uyumlu olarak doğal kaynakların sürdürülebilir kullanımı konusunda sorumluluğumuzun farkındayız. Bu doğrultuda Enerji Politikamızı oluşturduk. Bu Politika'ya uygun olarak su, doğal gaz, elektrik ve kağıt tüketim miktarlarımızı takip ediyor ve azaltılması yönünde yıllık hedefler belirliyoruz. Yeni yapılacak binalarımızda enerjinin minimum %5'ini yenilenebilir kaynaklardan karşılamayı hedefliyoruz. Performansımızı değerlendirerek, belirlediğimiz hedeflere ulaşmak için aksiyon planları oluşturuyor ve yeni projeler geliştiriyoruz.

## **ELEKTRİK ÜRETİMİ**

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

## **2020 YILI GELİŞMELERİ**

1. Elektrik sarfiyatının azaltılması amacıyla aydınlatmada LED ampüllere geçiş devam etti. Böylece işlettiğimiz tüm tesislerde LED ampüle geçiş süreci tamamlandı.
2. Kağıt tüketiminin azaltılması amacıyla elektronik belge yönetim sistemi ile pek çok yazışma elektronik ortamda yürütülmeye devam etti.
3. Yeni devreye alınan tesislerimizde kesintisiz enerji ihtiyacı için kullanılan Dinamik UPS ve jeneratörlerimiz, enerji kullanımları izlenerek optimum seviyede kullanım ile çalıştırıldı. Kapasitelere göre ihtiyaç olan trafo miktarları tespit edilerek gerekli görüldüğünde kullanılan trafo miktarı düşürüldü. Ayrıca sürekli gelen birimler için tüm merkezi sistemi tamamen açmamak adına split klima gibi lokal çözümler uygulanarak tasarruf sağlandı.
4. Doğalgaz kullanımının azaltılması için uzaktan çalışma döneminde binaların kullanılmayan mahalleri aktif takip edilerek ısıtma programlaması yapıldı. Bazı tesislerde ısıtma tamamen kapatıldı.
5. Su tüketiminin azaltılması için 200 adet fotoselli musluğun takılmasıyla birlikte tüm yerleşkelerimizdeki muslukların fotoselli olması sağlandı.



# ENERJİ POLİTİKASI

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

## YASAL MEVZUAT VE ŞARTLARA UYMAK

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

## KAYNAKLARI YÖNETMEK

Enerji Verimliliği ve Doğal Kaynak kullanımının azaltılması için gerekli insan, teknoloji, altyapı, finans vb. kaynakları sağlar ve gelecekte planlanan yatırımlar ve faaliyetlerde enerji verimliliğini ön planda tutar.

## TEKNOLOJİYİ TAKİP ETMEK

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

## SÜREKLİ GELİŞMEK

Enerji performansımızı sürekli iyileştirmeye çalışır.

## PERFORMANS TAKİBİ

Politikamıza uygun olarak belirlenen amaç ve hedeflerimizi Enerji Performans Göstergeleri ile izleyerek performansımızı sürekli gözden geçirir.

## GELECEK NESİLLERE YAŞANABİLİR BİR DÜNYA BIRAKMAK

Faaliyetlerimizden kaynaklanan sera gazı emisyonlarının azaltılması için enerji verimliliğini arttıran projeler yapar ve yenilenebilir enerji kaynakları kullanımını arttırmayı amaçlar.



## PAYDAŞLARIYLA BİRLİKTE GELİŞMEK

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



## HEDEF 2021

→ 2020 yılında 2.686 kWh/kişi olan kişi başı elektrik kullanımını, 2020 yılına göre %2 azaltmak

→ 2020 yılında 10.32 m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> olan alan başına doğalgaz tüketimini 2020 yılına göre %2 azaltmak

→ 2020 yılında 14.73 m<sup>3</sup>/kişi olan kişi başı su tüketimini 2020 yılına göre %2 azaltmak

## 2020 yılında doğalgaz tüketiminde 2019 yılına göre %11 azalma gerçekleşti

### 2020 YILI PERFORMANSI

Pandemi sürecinde uçuş takvimindeki değişiklikler ve evden çalışmanın artması elektrik, doğalgaz, su ve kağıt tüketim miktarlarındaki azalışı sağlayan en büyük etkidir. 2020 yılında elektronik belge yönetim sisteminin kullanımına devam edildi ve kağıt tüketimi 1.898.573 m<sup>2</sup> olarak gerçekleşti. 2020 yılında su tüketim miktarımız 38.022 m<sup>3</sup>, kişi başı su tüketimi ise 14,73 m<sup>3</sup>/kişi olarak gerçekleşti.

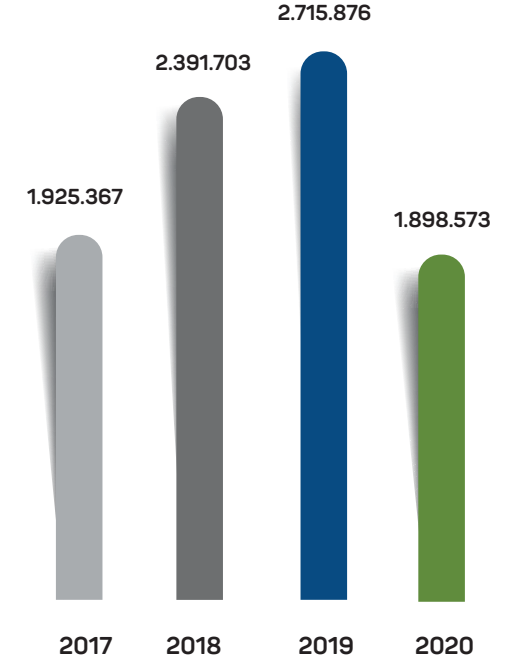
2020 yılında Türk Hava Yolları olarak yönetim kontrolüne sahip olduğumuz yerleşkelerde tüketilen kapsam 1 doğalgaz miktarı 3.750.954 sm<sup>3</sup>, yönetim kontrolüne sahip olmadığımız yerleşkelerdeki doğalgaz tüketimi 12.351, kontrolümüzde olmayan yerleşkelerde kapsam 2 doğalgaz miktarı 208.898

sm<sup>3</sup> olarak gerçekleşti. Buna göre, 2020 yılı toplam doğalgaz tüketimi, 2019 yılına oranla yüzde 11 oranında azalarak, 3.972.203 sm<sup>3</sup> oldu. Doğalgaz verilerinin kapsamına ilişkin bilgi, raporun arkasında [Performans Tabloları](#) bölümünde yer almaktadır. 2020 yılında Türk Hava Yolları olarak yönetim kontrolüne sahip olduğumuz yerleşkelerde tüketilen kapsam 2 elektrik tüketim miktarı 11.599.657 kWh, kontrolümüzde olmayan kapsam 2 elektrik tüketim miktarı 23.037.058 kWh olarak gerçekleşti. 2020 yılı toplam elektrik tüketimi, pandemi sürecinde uzaktan çalışmanın etkisiyle birlikte 2019 yılına göre yüzde 17 oranında azalarak, 34.636.715 kWh olarak gerçekleşti. Elektrik ve su verilerinin kapsamına ilişkin bilgi, raporun arkasında [Performans Tabloları](#) bölümünde yer almaktadır.

Elektrik tüketim miktarı (kWh)			
Yıl	THY kontrolünde olan Kapsam-2	THY kontrolünde olmayan Kapsam-2	Toplam
2018	7.072.470	28.453.313	35.525.784
2019	13.611.743	28.235.742	41.847.485
2020	11.599.657	23.037.058	34.636.715

Doğalgaz tüketim miktarı (sm <sup>3</sup> )				
Yıl	THY kontrolünde Kapsam - 1	THY kontrolünde olmayan Kapsam - 1	THY kontrolünde olmayan Kapsam - 2	Toplam
2018	4.149.367	18.657	621.487	4.789.511
2019	4.125.496	13.855	319.969	4.459.320
2020	3.750.954	12.351	208.898	3.972.203

### Kağıt tüketim miktarı (m<sup>2</sup>)



Su tüketimi				
	Birim	2018	2019	2020
Su tüketim miktarı	m <sup>3</sup>	56.608	64.903	38.022
Kişi başı su tüketimi	m <sup>3</sup> /kişi başı	-	16,91	14,73

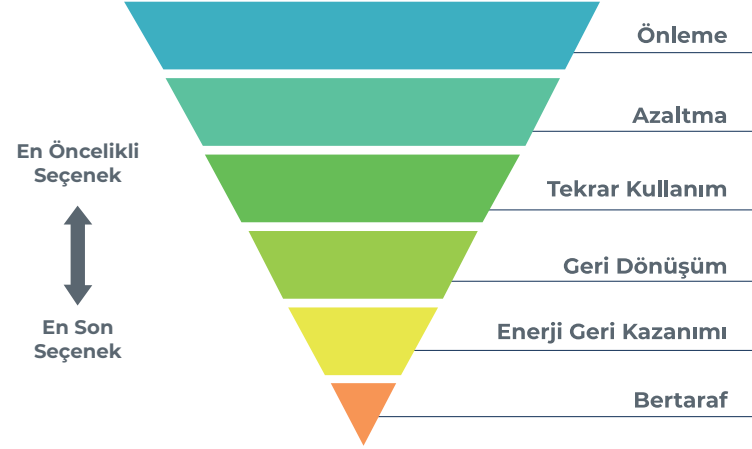
# ATIK YÖNETİMİ



Çevre Politikamızda belirtildiği gibi Ortaklığımızda "Sıfır Atık Projesi" kapsamında atık yönetimi çalışmalarımızda atık yönetimi hiyerarşisi prensiplerini benimsedik. Bu doğrultuda önceliğimiz atık oluşumunu önlemek, önleyemediğimiz

durumlarda en aza indirmektir. Böylece, atıklarımızın geri dönüşüm ve/veya geri kazanım ile ekonomiye kazandırılmasını sağlamaktayız. Tüm önlemleri almamıza rağmen, geri dönüşümü ve/veya geri kazanımı mümkün olmayan bir atık oluşması durumunda ise lisanslı firmalar ile bertarafa gönderilmektedir.

Atık yönetimi uygulaması; kurum bünyesinde ortaya çıkan atık türlerinin ve kaynaklarının tespit edilerek, atık oluşumunun önüne geçilmesi, oluşumu engellenemeyen atıkların kaynağında toplanması ve ayrılması, tekrar kullanılması, geçici olarak depolanması ve Sıfır Atık Yönetmeliği'ne ve mevzuatlara uygun şekilde geri dönüşüme veya bertarafa gönderilmesi süreçlerini kapsamaktadır. Oluşan atıklarımızı atık türü ve atık koduna göre düzenli olarak Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'na bildiriyoruz. Bu kapsamda faaliyetlerimiz sebebiyle ortaya çıkan tehlikeli ve tehlikesiz atıklar, ambalaj atıkları, tıbbi atıklar, atık yağlar ve bir önceki yıla ait piyasaya sürdüğümüz ambalajlarımızı; Çevre



ve Şehircilik Bakanlığı'nın yönetmelikleri doğrultusunda online olarak ve gerektiğinde Çevre ve Şehircilik İl Müdürlükleri'ne yazılı olarak beyan ediyoruz. Atıklarımızı kaynağında ayrı toplayabilmek adına çalışma alanlarımıza geri dönüşüm üniteleri bırakıyoruz.

Çalışanlarımızın sıfır atık ve çevre bilinçlerini arttırmak için eğitimler veriyoruz. "Sıfır Atık Bilgi Sistemi" ile her lokasyonumuz için veri girişlerini online olarak yapıyoruz. Ortaklığımızda, Atık Yönetimi Şefliği, İstanbul ve tüm yurt içi yerleşkelerimiz için ilgili teknik eğitimleri almış olan 180 "Atık Sorumlusu" ile birlikte koordineli şekilde çalışmakta ve faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkan tüm atık türlerinin mevzuata uygun şekilde yönetimini sağlamaktadır.

## 2020 GELİŞMELERİ

Pandemi sürecinde; Tek Kullanımlık Maske, Eldiven gibi Kişisel Hijyen Malzeme Atıklarının Yönetimi Talimatı'nın Ortaklık çalışanlarına duyurusu yapıldı. **Bu atıklara yönelik olarak 200 adet atık toplama kutusu İstanbul içinde bulunan bütün lokasyonlara yerleştirildi ve temizlik vardiya sorumlularına eğitim verildi.**

**Uçak içinde tek kullanımlık maske, eldiven gibi kişisel hijyen malzeme atıkları tıbbi atık olarak bertaraf edilmektedir.** 45 iç hat ve 89 dış hat seferimizde pandemi öncesinde yapmaktaydığımız kabin içi ambalaj atığı ve evsel atık ayrıştırma işlemi pandemi dolayısıyla durduruldu. Ayrıştırma uygulaması normalleşme süreci ile devam edecektir.

Atıkların kaynağında ayrıştırılmasını teşvik etmek amacıyla **masa altı çöp kutularını Ortaklığımızın İstanbul yerleşkelerinde kaldırdık** ve bu kovaları Arnavutköy Kaymakamlığı'na ve Belediyesi'ne başlattık.

Genel Yönetim, Halkalı Teknoloji ve Yenibosna yerleşkelerimiz, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından **Sıfır Atık Temel Seviye Belgeleri** almaya hak kazandı.

**22.459 çalışanımız çevrimiçi olarak 'ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve Atık Yönetimi' eğitimini tamamladı.**

Tasarruf Miktarı	Kağıt Tasarruf Uygulaması
1. hamur 250.000 adet A4 kağıt	Atıl durumda olan pembe kağıtlar, sağlık formu olarak basılarak uçaklarda yolcular için Covid-19 formu olarak değerlendirildi.
Sarı ve yeşil renkli 540.000 adet A4 kağıt	Sarı ve yeşil renkli atıl kağıtlar, sağlık formu olarak basılarak uçaklarda yolcular için Covid-19 formu olarak değerlendirildi.
Filigranlı özel gramajlı karton 120gr. 144.000 adet A4 kağıt	Atıl olarak elimizde bulunan kağıtlar dış istasyonlarda giriş-çıkış formu olarak değerlendirildi.
500.000 adet A4 kağıt	A4 ebatlı ürünler, A5 ve A6' ya çevrilerek baskı yapıldı.
<b>Toplamda, 2868 top, 1.434.000 adet A4 kağıt değerlendirilmiş oldu.</b>	

## 2020 PERFORMANSI

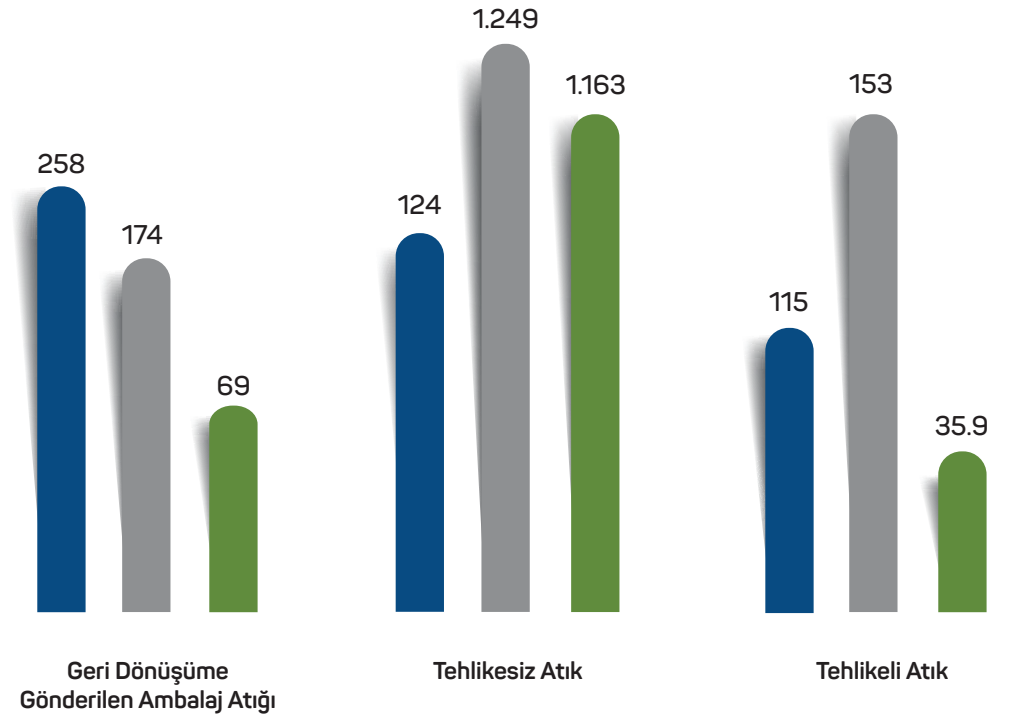
2020 yılında, İstanbul ve yurtiçi lokasyonlarında geri dönüşüme gönderilen ambalaj atık miktarı 69 ton, geri dönüşüme gönderilen tehlikesiz atık miktarı 1.163 ton oldu. Tehlikeli atık toplama lisansına sahip şirketlere gönderilen toplam tehlikeli atık miktarı 35.9 ton olarak gerçekleşti.

### Önlenen Atık Miktarı

Ortaklığımız faaliyetleri esnasında kargoları sabitlemek için kullanılan ahşap malzemeler, marangoz atölyesinde ahşap taşıma paletlerine dönüştürülmektedir. Bu çalışma kapsamında 2020 yılında **101.530 adet ahşap palet**, kullanım dışı kalan ahşap malzemelerden yapılarak atık oluşumunun önüne geçildi. Ayrıca bu ahşap malzemelerden Genel Yönetim Binası bahçesinde 3 adet çardak yapıldı.

## Atık miktarları (ton)

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



## 2021 HEDEFİ



2020 yılında pandemiden dolayı tehlikeli atık miktarında büyük bir düşüş görülmüş, kişi başı tehlikeli atık miktarı 1.42 kg olarak gerçekleşmiştir. Pandemi dönemindeki bu istisnai durum dolayısı ile 2021 hedefimiz, 2019 yılında 5 kg/kişi olarak gerçekleşen tehlikeli atık miktarını 2021 yılında %15 azaltarak 4,25 kg/kişi miktarına düşürmektir.

# UÇAK İÇİ ATIK YÖNETİMİ UYGULAMALARIMIZ

Türk Hava Yolları olarak faaliyetlerimizi yürütürken olası olumsuz çevresel etkilerimizi en aza indirmeyi ve gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmayı hedefliyoruz.

## 1. ÖNLEME

Atık yönetimi hiyerarşisi esasları doğrultusunda, önceliğimiz atık oluşumunu önlemek ve önleyemediğimiz durumlarda en aza indirmektir.

➤ Tüm seyahat ve oyuncak setlerinin herhangi bir plastik ambalajı olmadan sunulmasıyla birlikte, uçuşlarımızda milyonlarca plastiğin kullanımını önliyoruz.

➤ Yolcularımızın uçuşlarımızda ihtiyaç duyabilecekleri kulaklık ve battaniyeleri "TS EN 13432" ambalajlama-biyolojik parçalanma ve kompostlama ile geri kazanılabilir ambalaj özellikleri standardına uygun paketlerde sunuyoruz.

➤ Güzel bir gelecek borçlu olduğumuz çocuk yolcularımıza plastik oyuncaklar yerine "Orman Yönetim Konseyi (FSC)" sertifikalı orman ürünlerinden yapılmış ahşap oyuncaklar sunuyoruz.

## 2. TEKRAR KULLANIM

Yolcularımıza sunduğumuz elektronik kulaklıklar sterilizasyon işleminden geçirilip tekrar kullanılıyor. Bozuk olup tamir edilemeyenler ise lisanslı geri dönüşüm firmamıza teslim edilerek demir, plastik ve bakır hammaddeleri geri kazanılıyor.

## 3. GERİ DÖNÜŞÜM

Salgın nedeniyle uçak içi atık ayrıştırma uygulamamız geçici olarak askıya alınmış olsa da, uçak içi faaliyetlerin yanı sıra kargo operasyonlarımızda ve ofis faaliyetlerimizde etkin atık yönetimi projeleri hayata geçiriyoruz.



Ambalaj ve doğa dostu oyuncak projemiz, Travel Plus "2021 Amenities Initiatives" yarışmasında "Sustainable Packaging Initiative" ve "Children Wellness Initiative" kategorilerinde "Gold" statüsü ile ödüllendirildi.

# UÇAK GÖVDELERİNİN BERTARAFI

Ortaklığımıza ait bir uçağın bertaraf işlemlerinin yönetimi süreci iştiraklerimizden Teknik AŞ tarafından yapılır. Söküm sonunda elde edilen hurda gövdenin, aşağıda belirtilen hususların yerine getirilmesi koşuluyla hurda firmasına satışı yapılır.

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

## BIYOÇEŞİTLİLİK

Ortaklığımız, IATA'nın desteklediği yabani hayvanların yasadışı ticaretinin engellenmesi ve bu konuda sektörel farkındalığın artırılmasını hedefleyen "United for Wildlife Buckingham Palace Declaration (UFW)" bildirisini imzalayarak fildişi, gergedan boynuzu, kaplumbağa kabuğu gibi yabani hayvan parçalarının illegal ticaretinin önüne geçilmesi ve farkındalığın artırılması için çalışmalar yürüteceğini taahhüt etmiştir.

## TEK KULLANIMLIK PLASTİKLER

Ortaklığımız, IATA'nın Sürdürülebilirlik ve Çevre Danışma Konseyi (SEAC) bünyesinde oluşturulan Tek Kullanımlık Plastikler Çalışma Grubu'na katılım sağladı. Bu grubun amaçları; tek kullanımlık plastiklerin azaltılması için stratejilerin ve politikaların geliştirilmesi, zaman çizelgelerinin, hedef ve kilit performans göstergelerinin belirlenmesi, sektöre ilişkin olası senaryo ve eğilimlerin izlenmesi ve değerlendirilmesidir.



### Tek Kullanımlık Plastiklerin Azaltılması

2019 Uygulamaları	2020 Mevcut Durum	2021 Hedefi
45 iç hat ve 89 dış hat seferimizde kabin içi ambalaj atığı ve evsel atık ayrıştırma işlemi yapıldı.	Covid-19 tedbirleri kapsamında kabin içi atık ayrıştırma uygulaması askıya alındı.	15 hatta atık ayrıştırma uygulamasına tekrar başlanması
Kulaklık ve battaniyelerimizin paketlenmesinde biyoplastik poşet kullanımına geçildi.	Kulaklık ve battaniyelerin biyobozunur ambalajlar ile paketlenmesine devam edilmektedir.	Kulaklık ve battaniyelerin biyobozunur ambalajlar ile paketlenmesine devam edilmesi
Plastik oyuncaklar yerine "Orman Yönetim Konseyi (FSC)" sertifikalı orman ürünlerinden yapılan ahşap oyuncakların sunumuna devam edildi.	Pandemi döneminde oyuncak servisi askıya alındı.	Ahşap oyuncak sunumuna devam edilmesi
Tüm seyahat ve oyuncak setleri dış ambalaj poşeti olmadan servis edilmesiyle 15.229.348 adet plastik poşet kullanımdan kaldırıldı.	12.402.000 plastik poşet kullanımı engellendi.	Oyuncak ve kitlerin plastik ambalaj olmadan sunumuna tekrar başlanması





**2.522**

çalışan sera gazı  
eğitimi aldı



**22.760**

Ton Yakıt Tasarrufu  
2020



**71.695**

Ton CO<sub>2</sub> önlendi  
2020



Toplam  
**576.770**

Ton Yakıt Tasarrufu  
2008-2020



**1.846.664**

Ton CO<sub>2</sub> önlendi  
2008-2020



**363**

Uçak



**8,4**

Filo Yaşı  
2020



**BIYO-  
YAKITLARLA**

İlgili Araştırma ve  
Geliştirme Yatırımları



**2018-2023**

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



# İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE

2020 yılında 22.760 ton yakıt tasarrufuyla 71.695 ton sera gazının salımı önlendi. 2008 yılından bu yana toplam 576.770 ton yakıt tasarrufu yapıldı ve toplamda 1.846.664 ton sera gazının salımı önendi.

 **TURKISH AIRLINES**

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2020

[ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA](#)

[SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ](#)

[KALKINMA İÇİN](#)

[DÜNYA İÇİN](#)

[İNSAN İÇİN](#)

[EKLER](#)

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

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

İklim değişikliği ile mücadele çalışmalarımız en üst seviyede Genel Müdür tarafından takip edilmektedir. İklim değişikliğini, iş süreçlerine ve karar verme mekanizmalarına tam entegrasyonu gerektiren stratejik bir konu olarak değerlendiriyor, bu kapsamdaki etkimizi azaltmayı sürdürülebilirlik anlayışımızın temel bir bileşeni olarak görüyoruz.

### TAAHHÜTLER VE HEDEFLER

Hava taşımacılığı, CO<sub>2</sub> emisyonlarını azaltmak için küresel olarak harekete geçen ve geniş kapsamlı hedefler belirleyen ilk sektördür. Sorumlu işletme yaklaşımımız ışığında, Türk Hava Yolları olarak Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA) tarafından belirlenen hedefleri benimsedik ve bu hedeflere ulaşabilmek için özveriyle çalışıyoruz.





## HEDEFİMİZ

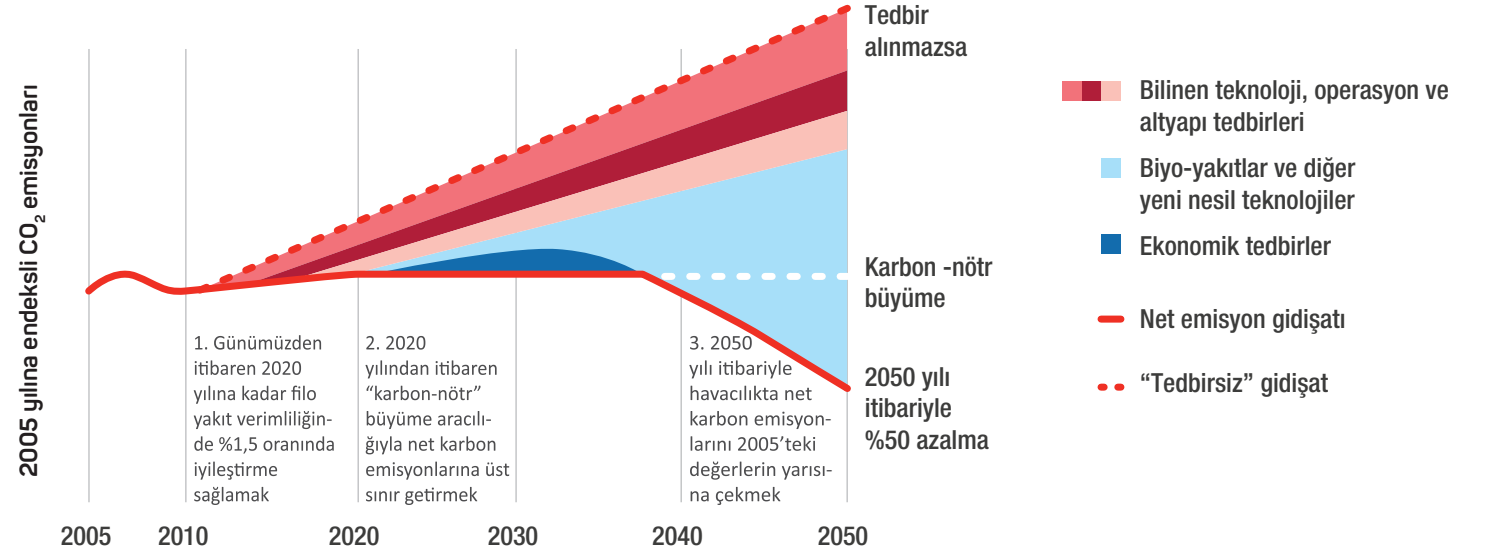
Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA) tarafından belirlenen ve yan taraftaki görselde belirtilen hedeflere ulaşabilmek için kapsamlı çalışmalar yürütüyoruz.

Belirlenen bu iddialı hedeflere ulaşılması amacıyla havacılık kaynaklı CO<sub>2</sub> emisyonlarına sınırlama getiren "Uluslararası Havacılık için Karbon Ofsetleme ve Azaltımı Tasarısı'nı (CORSIA)" ülkemizin de içinde bulunduğu 88 devlet gönüllü olarak kabul etmiştir. CORSIA bir sektörün tamamını kapsayan küresel boyuttaki ilk tasarımı olması nedeniyle büyük önem taşımaktadır. Tasarımın pilot faza hazırlık fazı 2019 yılında başlamış olup, 2021 yılı itibariyle pilot faza geçilecektir. İlerleyen yıllarda temel yıl emisyon değerlerinin üzerinde kalan emisyonlarımız CORSIA Tasarısına uygun projelerden elde edilecek karbon kredileri ile nötrlenecektir.

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

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

## Havacılık sektörünün kısa ve uzun vadeli hedefleri



2009-2020

Yakıt verimliliğinde yıllık ortalama

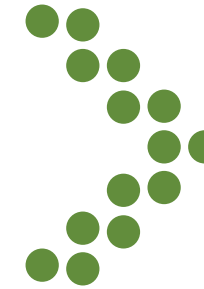
**%1,5**

verimlilik artışı



2020'den itibaren  
**Karbon-nötr**

büyüme aracılığıyla havacılık net emisyonlarını 2020 yılı seviyesinde stabilize etmek



2050  
itibariyle  
**%50**

Havacılık kaynaklı net karbon emisyonlarını 2005 yılı seviyesinin yarısına düşürmek

# İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE KAPSAMINDA AKSİYON PLANIMIZ

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

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

Uluslararası havacılık otoritesi ICAO tarafından yayımlanan CORSIA Tasarısı'na uygun olarak sera gazı emisyonlarımızı hesaplıyor ve ICAO tarafından yetkilendirilmiş bağımsız doğrulayıcı kuruluşa doğrulamasını gerçekleştiriyoruz. Gelecek yıllarda sera gazı emisyonlarımızı offset etmeyi planlıyoruz.

Filomuzu yeni nesil çevre dostu uçaklar ile modernize ederek emisyonlarımızın yanı sıra gürültü seviyesini de düşürüyoruz.

Yakıt verimliliğimizi sürekli olarak arttırıyor, bunun için kapsamlı yakıt tasarrufu politikaları uyguluyoruz.

Mikroalg tabanlı sürdürülebilir biyoyakıt eldesi ve kullanımı için çalışmalar yürütüyoruz.

İklim değişikliğiyle ilgili farkındalığı arttırmak amacıyla çalışanlarımıza eğitimler veriyoruz.

Enerji verimliliğini ön planda tutuyor, elektrik ve doğalgaz tüketimlerimizin azaltımı için çalışmalar yürütüyoruz. Yeni yapılacak binalarımızda enerjinin minimum %5'ini yenilenebilir kaynaklardan karşılamayı hedefliyoruz.

Atık oluşumunu önleyen atık yönetimi hiyerarşisi esaslarını uyguluyoruz.

Su ve kağıt tüketimlerimizin azaltımı için projeler geliştiriyoruz.

## 2020 GELİŞMELERİ

Gönüllülük kapsamında İstanbul, Ankara ve İzmir lokasyonları dahil olmak üzere TS EN ISO 14064-1 Sera Gazı Emisyonlarının ve Uzaklaştırmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanması ve Rapor Edilmesi Standardına göre 2020 yılı doğrudan ve dolaylı sera gazı emisyonları hesaplandı ve sera gazı beyanımız hazırlandı. Bağımsız denetim kuruluşu tarafından TS EN ISO 14064-3 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Standardına göre 2020 yılı sera gazı beyanımızın doğrulanması gerçekleştirildi.

2020 yılında, Avrupa içerisinde gerçekleştirdiğimiz 634 adet uçuşta tüketilen 4.151 ton yakıt nedeniyle oluşan 13.074 ton karbon emisyonunun tümünü offset ettik. Bunun için önceki yıldan kalan bakiye kullanılarak toplamda 11.962 adet EU General Allowance (EUA) ödemesi gerçekleştirildi.

2.522 çalışanımıza sera gazı emisyonu konusunda farkındalık eğitimi düzenledik. Yakıt verimliliğimizi artırmaya ve modern, çevre dostu uçaklara yatırım yapmaya devam ettik. Bu konuda daha fazla bilgi raporun "[Yakıt Verimliliği](#)" ve "[Filo Modernizasyonu](#)" bölümlerinde yer almaktadır.

## KARBON FİYATLANDIRMASI

Tüm bu gelişmelerin paralelinde karbon fiyatlandırması üzerinden kurgulanan karbon piyasaları ve karbon vergileri ile ilgili güncel durum ve yenilikler yakından takip edilmektedir. Bu kapsamda, [2021 CDP İklim Değişikliği Programı](#)'na yanıt verilmiş olup, bu yöndeki çalışmalar ivme kazanmıştır.



Sürdürülebilirlik yolculuğumuza, tüm dünyayı etkisi altına alan pandemi sürecine rağmen hız kesmeden devam ediyoruz. Her yıl olduğu gibi bu yıl da CORSIA, EU ETS ve TS EN ISO 14064-1 (Sera Gazı Emisyonlarının ve Uzaklaştırmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanması) Standardı gereklilikleri doğrultusunda sera gazı emisyonlarımızı raporladık ve hesaplamalarımız üçüncü taraf bağımsız doğrulayıcı kuruluşlarca doğrulandı. Bunun yanı sıra 2021 yılı itibarıyla UK ETS sürecine dahil olduk ve bu kapsamdaki emisyonlarımızı da izlemeye başladık.

2013 yılından bu yana uyguladığımız ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemimize, 2020 yılında IATA Environmental Assessment (IEnvA) Programını dahil ettik. Çevresel sorumluluk bilinciyle, bu programda bir adım daha ileri giderek, 2021 yılı son çeyreğinde IATA tarafından gerçekleştirilecek olan belgelendirme denetimine tabi olacağız. Gerçekleştirilecek olan denetim sonucunda, programın en üst seviye sertifikası olan IEnvA Programı Stage 2 sertifikasını kazanmayı hedefliyoruz. Bunun yanı sıra, benimsediğimiz şeffaflık, hesap verilebilirlik ve dürüstlük ilkeleri çerçevesinde 2021 yılında Londra merkezli uluslararası kuruluş olan CDP'nin, çevre raporlama programına katılım sağlayacağız. Sürekli iyileştirme prensibi doğrultusunda sürdürülebilirlik performansımızı artırmak için çalışmalarımızı sürdürerek gelişim sürecimizi devam ettireceğiz.

### DENİZ DAŞTAN

*Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi Müdürü*





**TURKISH AIRLINES**  
**SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK**  
**RAPORU 2020**

[ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA](#)

[SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK](#)  
[YÖNETİMİ](#)

[KALKINMA İÇİN](#)

[DÜNYA İÇİN](#)

[İNSAN İÇİN](#)

[EKLER](#)

# YAKIT VERİMLİLİĞİ VE SERA GAZI EMİSYONLARININ AZALTILMASI

**U**luslararası Hava Taşımacıları Birliği (IATA)'nın belirlediği kısa ve uzun vadeli hedefleri destekleyecek şekilde hareket etmeyi öncelikli sorumluluğumuz olarak görüyoruz. Havacılık sektöründe emisyonların temel sebebi uçak yakıt tüketimi kaynaklıdır. Bu nedenle iklim değişikliğiyle mücadele ve sera gazı emisyonlarını azaltma stratejimizin temelinde yakıt tasarrufu politikamız yer almaktadır. Yakıt verimliliğimizi artırarak hem maliyetleri hem de emisyonları azaltmayı hedefliyoruz. Tasarruf edilen her bir kg yakıt sayesinde yaklaşık 3,15 kg karbondioksit gazı (CO<sub>2</sub>) salımı önlenir. Bu amaçla, yakıt verimliliğimizi artırarak karbon ayak izimizi azaltmaya yönelik çok çeşitli inisiyatifler aldık.

**Kapsamlı bir yakıt tasarrufu politikası oluşturduk.**

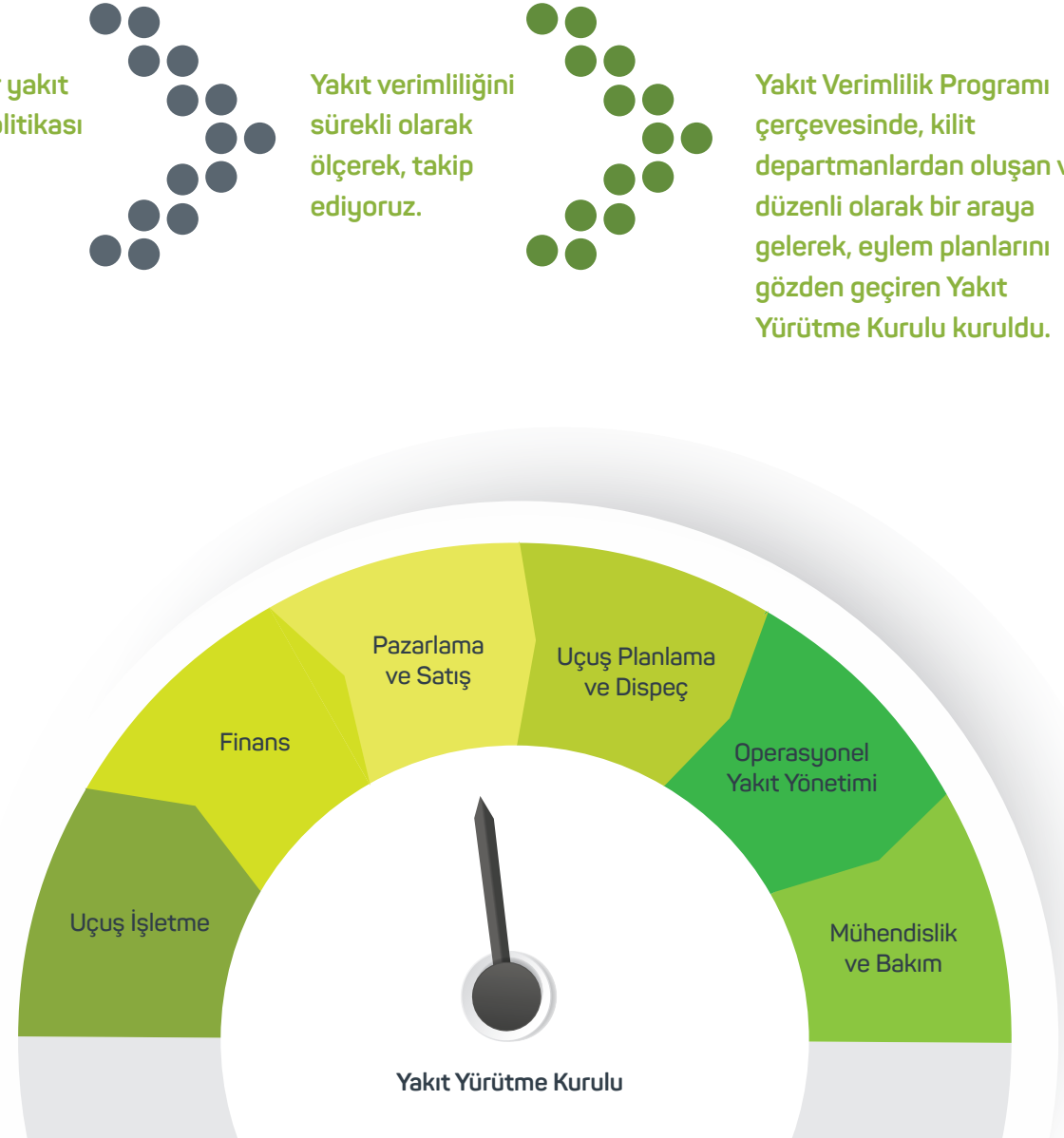
**Yakıt verimliliğini sürekli olarak ölçerek, takip ediyoruz.**

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



## DAHA AZ YAKIT, DAHA AZ KARBONDİOKSİT (CO<sub>2</sub>) EMİSYONU!

*Tasarruf edilen her bir kilogram yakıt sayesinde 3,15 kg karbondioksit (CO<sub>2</sub>) salımı önlenmiş olur.*



## Türk Hava Yolları'nın Sera Gazı Azaltılmasına Yönelik Yakıt Politikası Üç Temel Esasa Dayanır





## ➤ GÜRÜLTÜ YÖNETİMİ

Çevre Politikamızda da belirtildiği gibi, Türk Hava Yolları olarak gürültü emisyonumuzu azaltmaya kararlıyız. 8,4 yaş ortalamasıyla dünyanın en genç filolarından birini kurarak, gürültü azaltma hedeflerimiz doğrultusunda önemli yol aldık. Ayrıca, siparişini vermiş olduğumuz ve 2023 yılında teslim edilmesi beklenen yeni nesil uçaklarımız sayesinde gürültü emisyonumuzu daha da aşağı çekeceğiz. Teknik Başkanlık, Uçuşa Elverişlilik ve Güvenilirlik Müdürlüğü, her uçak için ulusal ve uluslararası havacılık 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.

## ➤ SÜRDÜRÜLEBİLİR BİYO-YAKITLAR

Türk Hava Yolları olarak, üyesi olduğumuz IATA'nın karbondioksit emisyon miktarını 2050 yılında, 2005 yılına kıyasla yarıya düşürülmesi hedefine ulaşmayı planlıyoruz. Bu doğrultuda Boğaziçi Üniversitesi ile birlikte ortak başvurduğumuz "Mikroalg Tabanlı Sürdürülebilir Biyo-Jet Yakıtı Projesi (MİKRO-JET)" başlıklı TÜBİTAK öncelikli alan projemiz kabul edildi.

Proje kapsamında mikroalglerden hidroişlem görmüş yağ asitleri (HEFA) ve hidrotermal sıvılaştırma (HTL) yöntemleri kullanılarak sentetik biyo-kerozen pilot üretim çalışmaları başladı. 2022 yılı içerisinde tamamen sürdürülebilir kaynaklardan üretilen ve Turkish Teknik AŞ tarafından motor testleri tamamlanan biyoyakıt harmanlanarak uçuşlarımızda kullanılmaya başlanacak. Böylelikle Türk Hava Yolları, IATA tarafından kabul gören en temiz biyoyakıt türünü üretilip kullanabilen ender global firmalardan biri olacak.



# FİLO MODERNİZASYONU



## 2020 YILI GELİŞMELERİ

Filomuz 363 adet uçak ve 8,4 yıl ortalama filo yaşı ile Avrupa'nın en genç filolardan biridir. Filomuzda 234 adet dar gövde, 104 geniş gövde ve 25 kargo uçağı bulunmaktadır. Filomuzun kompozisyonu aşağıdaki tabloda yer almaktadır. 2020 yılında, muadili uçaklara kıyasla ortalama %15 yakıt tasarrufu sağlayan A321 NEO uçaklar ile birlikte B787-9 tipi yeni nesil geniş gövde uçaklarımız da filomuza katılmaya devam etti. 787 Dreamliner yolcu uçakları, üretiminde büyük oranda kompozit madde kullanılan uçak olma özelliğini taşımaktadır ve gövdesi tamamen kompozittir.

Bu özelliği sayesinde yolculara yüksek nemli iç ortam daha yüksek konfor sağlamaktadır. Ortaklığımız, yolcu taşımacılığının yanı sıra kargo taşımacılığında da çevresel etkileri en az düzeyde tutmayı hedeflemektedir. Bu taahhüt doğrultusunda; 2018 yılında Turkish Cargo filosuna katılmaya başlayan ve 2020 yılında da teslimleri devam eden Boeing 777F tip uçağımız ile benzer kapasite ve menzile sahip eski nesil kargo uçaklarına %20 oranla daha az emisyon salımı, %20 daha az çevresel gürültü ve %15-%20 arasında yakıt tasarrufu sağlanmıştır.



## 2023 YILI HEDEFİ

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

2023 yılına kadar filomuza eklenecek bu yeni uçaklar hem karbon emisyonu azaltma hedeflerimize hem de gürültü azaltma ve hava kalitesi iyileştirme hedeflerimize katkı sağlayacaktır. Kalan siparişlerin teslimlerinin 2023 yılı sonuna kadar tamamlanması planlanmaktadır. Dar gövde uçakların yanı sıra 2018 yılında siparişi verilen ve 2025 yılı sonuna kadar teslimleri tamamlanacak olan yeni nesil geniş gövde uçakların koltuk başına yakıt tüketimlerinin mevcut geniş gövde filosuna göre ortalama %13 civarında düşük olması beklenmektedir. Böylelikle geniş gövde filosuna yeni katılacak uçaklarla da verimlilik artırılmış olacaktır.



### Dar Gövde (234 ADET)

B737-9 MAX	1
B737-900ER	15
B737-8 MAX	11
B737-800	97
B737-700	0
A321 NEO	25
A321-200	66
A320-200	14
A319-100	6



### Geniş Gövde (97 ADET)

B777-300ER	33
B787-9	15
A330-300	40
A330-200	14



### Kargo (23 ADET)

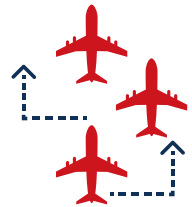
B777F	8
B747-400F WL	4
A330-200F	10
A310-300F WL	2
A300-600F WL	1

TOPLAM UÇAK SAYISI:

363

ORTALAMA FİLO YAŞI:

8,4



## FAALİYETLERİMİZİ OPTİMİZE ETMEYE DEVAM EDİYORUZ

Uçuş işletme, dispeç, yer işletme ve uçak teknik bakım faaliyetlerimizin optimizasyonu ile 22.760 ton yakıt tasarrufu yapıldı ve 71.695 ton CO<sub>2</sub> emisyonu engellenmiş oldu.

2008 yılından bu yana, karbon ayak izimizi azaltmak için 100'den fazla operasyonel optimizasyon projesi başlatıldı ve başarıyla uygulandı. Bu projelerden bazıları şunları içermektedir: Yardımcı güç ünitesinin kullanımını optimize edilmesi, yeni optimize uçuş planlama sistemini devreye sokulması, rotaların ve uçak hızının optimize edilmesi, uçak ağırlığını azaltma uygulamaları (fly away kitler, dergiler, kaplar, içme suyu, ikram ekipmanları) ile winglet ve sharklet gibi uçak modifikasyonlarıdır. Bu uygulamalar sayesinde Ortaklığımızda, 2020 yılında 22.760 ton yakıt tasarrufu yapılarak, 71.695 ton CO<sub>2</sub> salımı önlenmiştir.

## ALTYAPIMIZI GELİŞTİRME ÇALIŞMALARIMIZ SÜRÜYOR

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

“

“2008 yılından bugüne tüm Ortaklık olarak büyük bir gayret ile yürütmekte olduğumuz “Yakıt Tasarruf Projesi” kapsamında bugüne kadar toplam verimliliğimiz %20 dolaylarında artmış durumda. Bu noktada başta pilotaj olmak üzere, uçuş planlama, teknik, kabin, yer operasyonları, ikram, bilgi teknolojileri gibi tüm birimlerimizin önemli alanlarda yaptıkları katkılar çok değerli. Çalışmalarımızda ölçülebilirlik çok kritik bir husus, öyle ki ölçemediğiniz bir süreci yönetmeniz pek mümkün değil. Burada altını çizmek isterim ki; Ortaklık olarak teknolojiye yaptığımız yatırımlar sayesinde, 2017 yılı itibariyle uygulamaya almış olduğumuz yakıt yönetimi bilgi sistemi yazılımı (Fuel Management Information System) ile birlikte, uçuşlarımızın her safhasındaki izleme ve ölçme kabiliyetimizi ileri bir seviyeye taşıdık. Bu noktada FMIS ile birlikte, bilhassa rota optimizasyonunda daha önce tahdit yaşadığımız sektörlerde iyileşme sağlayarak, yakıt yerine payload arzı sağladık ki, zaten verimlilik dediğimiz süreç tam da burada başlıyor. Bir önceki döneme oranla azalmış gibi görünen yakıt tasarruf miktarının, pandemi ile birlikte dramatik olarak azalan uçuş sayımız ile ilintili olduğunu belirtmemiz gerekir, bilhassa pilotaj uygulama oranlarımızda çok fazla bir değişiklik görmüyoruz ki bu da sürdürülebilirlik noktasında oluşmuş olan kültürün devam ettiğinin önemli bir göstergesi. Yine pandeminin getirdiği koşullarla birlikte, krizlerin aynı zamanda bir fırsat oluşturabileceğinin bilinciyle, uçuşlarımızda zaman ve yakıt endeksi Cost Index optimizasyonu çalışmasıyla yakıt tüketimi lehine önemli bir avantaj sağladığımızı söyleyebilirim. Yine uçuş trafiğine bağlı olarak taksit ve bekleme süreleri de geçen yıla oranla daha az gerçekleşti ki bu da yakıt lehine bir durum oluşturdu”.



## REŞAT GÜNDÜZ

Operasyonel Yakıt Yönetimi Müdürü

”

## TÜRK HAVA YOLLARI BAZI YAKIT TASARRUFU UYGULAMALARI

Uçak Ağırlığını Azaltmak Yakıt Tüketimini ve Karbon Emisyonunu Azaltır!  
**1 Kg Yakıt Tasarrufu = 3,15 Kg CO<sub>2</sub> Salımı Önlenir**

Yakıt Tasarruf Uygulaması	Yakıt Tasarrufu (ton)	Engellenen Sera Gazı Emisyonu (CO <sub>2</sub> ton)
Rota Optimizasyonu	228	718
Tek Motor Taxi	1.841	5.800
APU Politikası	2.082	6.559
CDA	2.631	8.289

### Pilotaj

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

### Gelişmiş Yakıt Yönetim Sistemi (FMIS)

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



Yeni sistem özellikle ATC operasyonlarının (havadayken alınan talimatlar, uçuş planından sapmalar, vs.) maliyetini hesaplayabilmeyi ve ölçülen bu maliyet kalemleriyle birlikte alternatiflerin değerlendirilmesini sağlamaktadır.



### Etkin Uçuş Planlama

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

### PBN Usulleri

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

### Rota Optimizasyonu

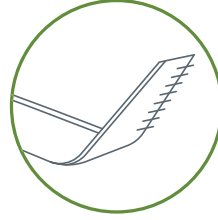
Bazı sektörlerde planlanan uçuş süresinin azalması ile kapasite arzı artırıldı ve yakıt yerine payload taşınarak operasyonel verimliliğinin artmasına önemli katkı yapıldı.

**3.000 HAFIF AĞ ve 2.000 HAFIF PALETİN**

kullanılmasıyla yakıt verimliliğinde artış ve sera gazı emisyonunda azalma



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



Dijitale taşınan **SKYLIFE** dergisi ile uçak ağırlığında ve sera gazı salımında azalma



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



Son birkaç yıldır uçuş gerçekleştiren **B787 filosuna** ek olarak, **%15-20** arasında daha verimli uçuş gerçekleştiren **A350 uçaklarının** fiyola eklenmesi ile geniş gövde uçuşlarımız daha verimli hale gelmiştir



**2.614** bagaj konteynerinin **KOMPOZİT KONTEYNERLER** ile değiştirilmesiyle sera gazı emisyonunda azalma sağlandı



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



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

## PERFORMANS VE HEDEFLER

Sera gazı emisyonlarımızı ISO 14064 Sera gazı Hesaplama ve Doğrulama Standardına göre hesapladık ve sera gazı raporumuzu hazırladık. 2019 ve 2020 yılı sera gazı beyanlarımız bağımsız bir kuruluş tarafından doğrulandı. Bknz: [Sera Gazı Beyanı Doğrulama Açıklaması](#). Yıllar bazında yakıt tüketimi ve ilgili sera gazı emisyon değerleri "Yakıt ve Sera Gazı Emisyon Tablosu"nda yer almaktadır. Emisyonlarla ilgili detaylı bilgi için bakınız. ([Emisyon Verileri](#))

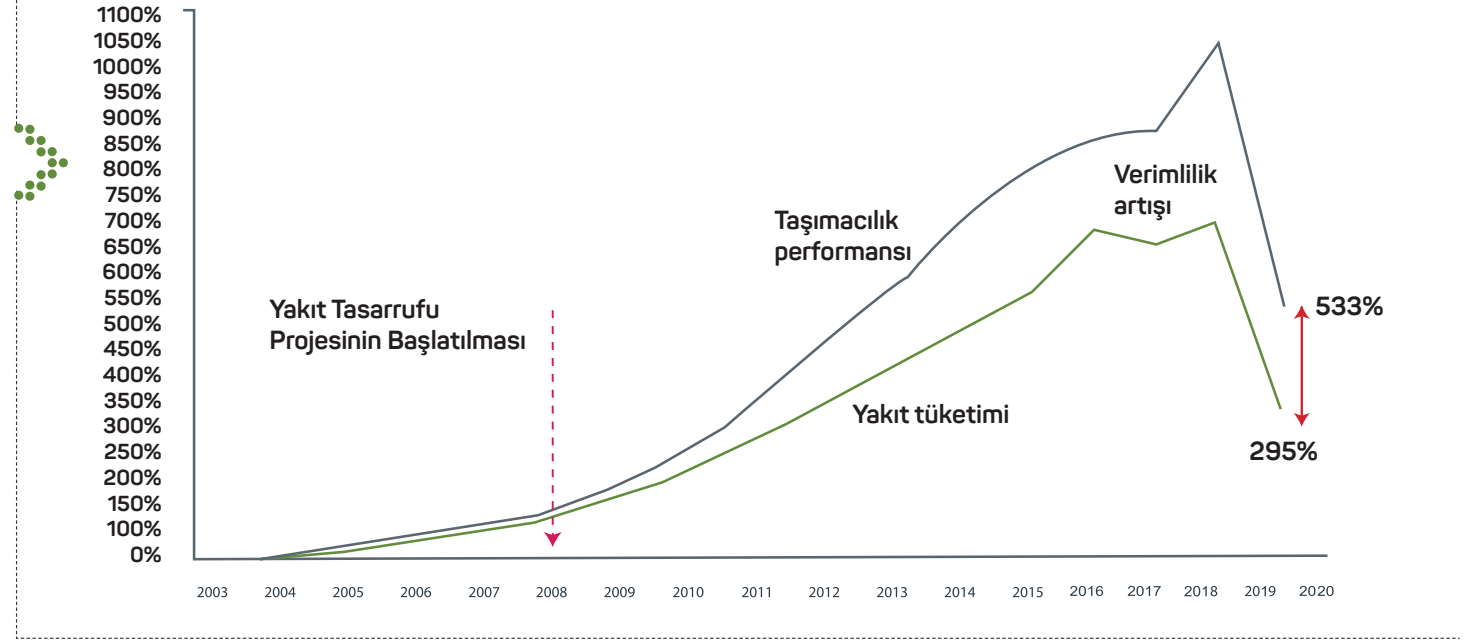
Türk Hava Yolları'nın 2003 ile 2020 arasındaki taşıma performansını ve buna karşılık gelen yakıt tüketimi aşağıdaki grafikte gösterilmektedir. Eğer 2008 yılı "referans/temel çizgisi" olarak kabul edilirse, taşıma performansı 2020 yılı itibarıyla yüzde 533 artarken, buna karşılık gelen yakıt tüketiminin ise yüzde 295 oranında arttığı görülmektedir. Diğer bir deyişle, 2008 yılından bu yana başarıyla uygulanan yakıt verimliliği projeleri sayesinde birim taşımacılık faaliyeti için harcanan yakıt miktarı giderek azalmaktadır. Grafikteki taşımacılık performansı ile yakıt tüketimi arasındaki farkın yıldan yıla artması, yükselen verimlilik performansımızı açık bir şekilde göstermektedir.

Efficiency Gain grafiğinde pandemiden dolayı oluşan keskin bir düşüş görülmektedir. Uçuş sayısının azalmasından dolayı Transport Performance (taşıma hacmi) %1030'dan %530 değerine düşmüştür. Buna paralel olarak yakıt tüketimi %677'den %295 değerine düşmüştür. Parallellik bozulmadığından pandemi döneminde verimlilik kaybı yaşanmamıştır.

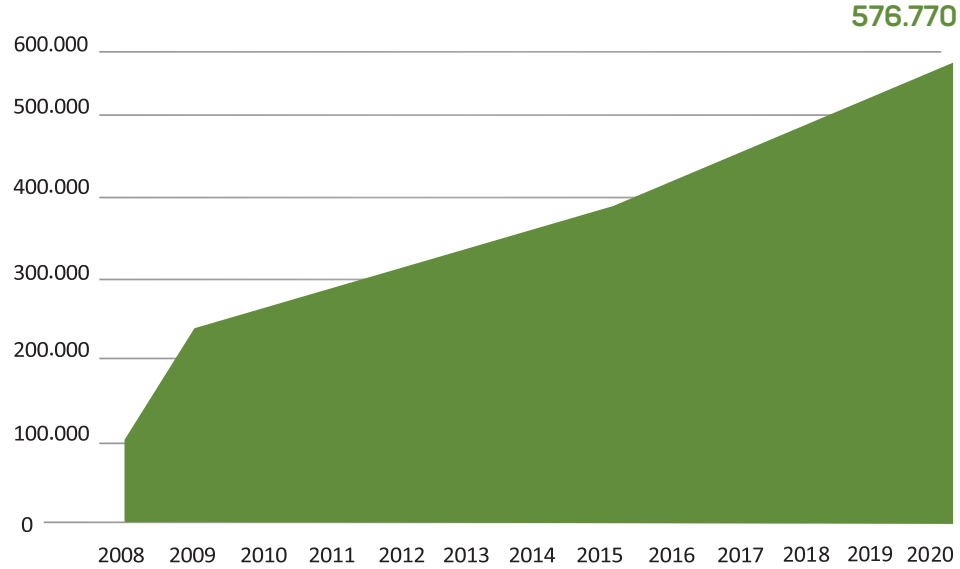
## Yakıt miktarı ve yakıt kullanımı kaynaklı sera gazı emisyon miktarı

	2016	2017	2018	2019	2020
Yakıt tüketimi (milyon ton)	4,6	4,9	5,3	5,6	2,9
Sera gazı emisyonu (milyon ton CO <sub>2</sub> )	15	15,5	17	17,8	9

### Türk Hava Yolları'nın yakıt verimliliği performansı



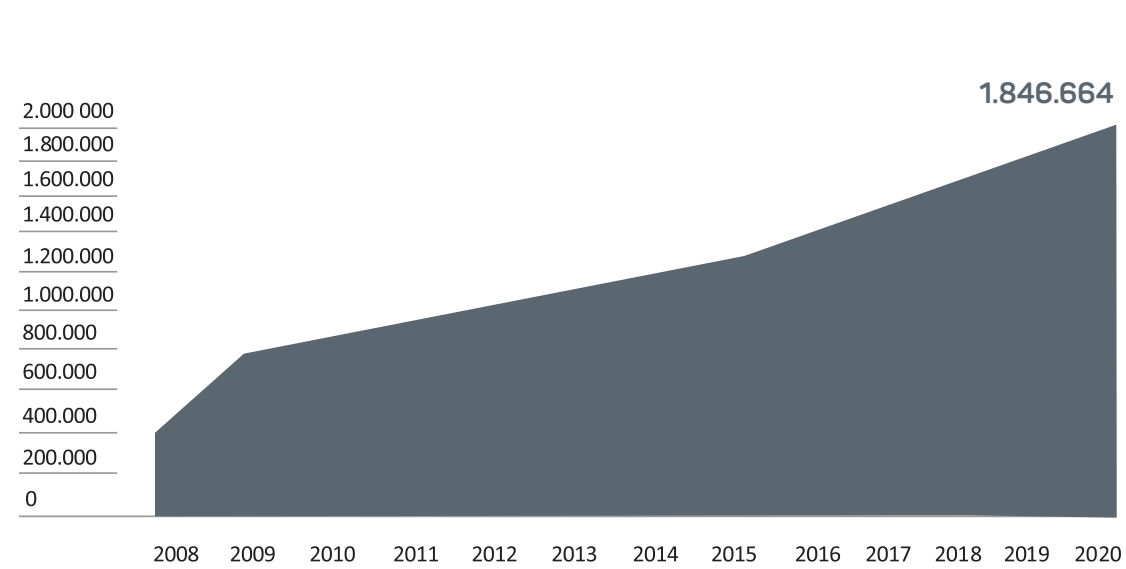
### Yıllar Bazında Toplam Yakıt Tasarruf Miktarı (ton)



Her yıl başarıyla hayata geçirdiğimiz çeşitli yakıt tasarrufu projeleri sayesinde, karbon ayak izimizi azaltmaya devam ediyoruz. 2020 yılında 22.760 tonluk yakıt tasarrufunun sağlanmasıyla 71.695 ton sera gazının salımı önlenmiş oldu. Böylece 2008 yılından bu yana toplam 576.770 ton yakıt tasarrufu yapılarak, 1.846.664 ton sera gazının salımı önlenmiş oldu. Yıllar bazında yakıt tasarruf miktarları ve engellenen sera gazı miktarları yukarıdaki grafiklerde gösterilmektedir.

Pandemi döneminde uçuşlarımızın azalmasından dolayı toplam yakıt tüketimindeki azalmaya paralel olarak yakıt tasarrufu miktarı da azalma göstermiştir.

### Engellenen Toplam Sera Gazı Miktarı (ton CO<sub>2</sub>)



### Yakıt ve sera gazı tasarruf miktarları

	2016	2017	2018	2019	2020
Yakıt Tasarrufu (ton)	44.248	46.757	29.608	55.492	22.760
Engellenen Sera Gazı Emisyonu (CO <sub>2</sub> ton)	139.382	147.283	93.267	174.800	71.695
Yakıt Verimliliği (kg/ATK)*	18,57	18,20	18,17	18,06	18,36

\*: Available ton-kilometers



## GELECEK HEDEFİMİZ

Türk Hava Yolları olarak, ATK (available ton-km) ağırlık ve menzil normalize edilmek suretiyle, tonkm başına tüketilen yakıt oranını 2016 yılına göre 2025'e kadar %5 azaltmayı hedefliyoruz. Bu hedef doğrultusunda, 2021 yılında 78.750 ton CO<sub>2</sub> emisyonunun azaltılmasını amaçlıyoruz.

# Emisyon Verileri

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

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

Yanda beyan edilen 2018-2020 yılı sera gazı emisyonlarının, bağımsız denetim kuruluşu tarafından TS EN ISO 14064-3 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Standardına göre doğrulaması gerçekleştirildi.

[Bknz: Sera Gazı Beyanı Doğrulama Açıklaması](#)

## Uçak yakıtı kaynaklı sera gazı emisyonlarının toplam sera gazı emisyonları içindeki payı

	Toplam (tCO <sub>2</sub> e)	Yüzdeleri Payı	
<b>Uçak yakıtı kaynaklı sera gazı emisyonları</b>	<b>2020</b>	9.048.188	99,49%
	<b>2019</b>	17.822.444	99,69%
	<b>2018</b>	16.992.133	99,79%

Kapsam 1 ve Kapsam 2 Toplamı			
2018	2019	2020	2019'a göre değişimi
17.028.599	17.877.124	9.094.999	49,12%

**Açıklama:** 2020 yılında sera gazı emisyonları, 2019 yılına göre %49,12 oranında azalarak 9.094.999 tCO<sub>2</sub>e oldu. Bu azalmadaki temel etken Covid-19 nedeniyle uçuşların durdurulmasıdır.

## Sera gazı Emisyon Verileri

	CO <sub>2</sub> (t/yıl)	CH <sub>4</sub> (t/yıl)	CH <sub>4</sub> (tCO <sub>2</sub> e)	N <sub>2</sub> O (t/yıl)	N <sub>2</sub> O (tCO <sub>2</sub> e)	Toplam (tCO <sub>2</sub> e)	
<b>Kapsam 1*</b>	<b>2020</b>	11.557	0,74	20,78	0,1	27,12	11.605
	<b>2019</b>	11.564	0,83	23,28	0,19	50,06	11.637
	<b>2018</b>	12.580	0,86	24	0,46	121	12.724
<b>Kapsam 1**</b>	<b>2020</b>	8.979.866	62,8	1.758,30	251,19	66.564,04	9.048.188
	<b>2019</b>	17.687.868	123,69	3.463,36	494,77	131.112,87	17.822.444
	<b>2018</b>	16.874.363	118,00	3.304	472,01	125.083	16.992.133
<b>Toplam Kapsam 1</b>	<b>2020</b>	8.991.423	63,54	1.779,08	251,29	66.591,17	9.059.793
	<b>2019</b>	17.699.432	124,52	3.486,64	494,95	131.162,92	17.834.081
	<b>2018</b>	16.886.943	118,87	3.328	472,47	125.203	17.004.857
<b>Kapsam 2</b>	<b>2020</b>	35.095,69	0,68	19,02	0,34	90,56	35.205
	<b>2019</b>	42.919	0,67	18,74	0,40	104,96	43.043
	<b>2018</b>	23.682	0,34	10	472,66	50	23.742
<b>Kapsam 1 ve Kapsam 2 Toplamı</b>	<b>2020</b>	9.026.518,90	64,22	1.798,10	251,63	66.681,73	9.094.999
	<b>2019</b>	17.742.351	125,19	3.505,38	495,35	131.267,89	17.877.124
	<b>2018</b>	16.910.625	119,21	3.338	945,12	125.254	17.028.599

\*Uçak yakıt tüketimi kaynaklı emisyonlar dahil değildir.

\*\*Uçak yakıt tüketimi kaynaklı emisyonlardır.

## Trijenerasyon yoluyla elektrik üretiminde kullanılan doğalgaz kaynaklı sera gazı emisyonları\*\*\*

Lokasyon	Doğalgaz kullanımı (sm <sup>3</sup> /yıl)	Üretilen elektrik miktarı (kWh)	Toplam CO <sub>2</sub> e (t/yıl)***	
<b>Kargo Trijenerasyon</b>	<b>2020</b>	2.804.087	10.845.220	5.450
	<b>2019</b>	3.149.208	12.148.260	6.121
	<b>2018</b>	3.304.601	12.661.640	6.423

\*\*\* Kapsam 1 emisyonlarına dahil edilmiştir.

06

BÖLÜM

# İNSAN İÇİN

- |  |   |
|--|---|
| <u>82</u> UÇUŞ EMNİYETİ                  | <u>97</u> ÇALIŞAN VE YÖNETİM İLİŞKİLERİ         |
| <u>86</u> UÇUŞ GÜVENLİĞİ                 | <u>103</u> ÇEŞİTLİLİK VE CİNSİYET EŞİTLİĞİ      |
| <u>87</u> MEVZUATA UYUM                  | <u>104</u> KARIYER GELİŞİMİ                     |
| <u>89</u> MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ            | <u>105</u> EĞİTİM                               |
| <u>92</u> SÜRDÜRÜLEBİLİR İKRAM SERVİSİ   | <u>109</u> ÇALIŞAN SAĞLIĞI, GÜVENLİĞİ VE REFAHI |
| <u>94</u> MÜŞTERİ BİLGİLERİ VE GİZLİLİĞİ | <u>112</u> TOPLUMA DEĞER KATMAK                 |
| <u>95</u> ÜRÜN VE HİZMETLERE ERİŞİM      | <u>114</u> İNSAN HAKLARI                        |

3 SAĞLIK VE  
KALİTELİ YAŞAM



5 TOPLUMSAL  
CİNSİYET EŞİTLİĞİ



8 İNSANA YAKIŞIRIS  
VE EKONOMİK BÜYÜME



9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK  
VE ALTYAPI



10 EŞİTSİZLİKLERİN  
AZALTILMASI



12 SORUMLU ÜRETİM  
VE TÜKETİM







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



# UÇUŞ EMNİYETİ



Emniyet Politikası

 **TURKISH AIRLINES**

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2020

[ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA](#)

[SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ](#)

[KALKINMA İÇİN](#)

[DÜNYA İÇİN](#)

[İNSAN İÇİN](#)

[EKLER](#)



**E**mniyetle ilgili çalışmalar, uçuş operasyonları kapsamında potansiyel tüm tehlike ve riskleri tanımlamak ve riskleri kabul edilebilir seviyede tutabilmek amacıyla yapılan faaliyetleri kapsamaktadır. Emniyetli operasyon, tüm operasyonel faaliyetlerin, bilinen tüm risk faktörlerinin ortaya konulduğu ve yönetildiği kabul edilebilir risk seviyesinde gerçekleşmesi ile mümkün olabilmektedir. Uçuş operasyonunda oluşabilecek emniyet risklerinin kabul edilebilir sınırlar içerisinde tutulabilmesi için emniyet gereklilikleri ile uyumlu genel yapının oluşturulması, sistematik olarak izlenmesi ve sürekli olarak iyileştirilmesi için Emniyet Yönetim Sistemini kurduk. Faaliyetlerinde daima en yüksek standartları hedefleyen Türk Hava Yolları'nda emniyet, tüm operasyonların temelini oluşturan mutlak önceliktir. Bu bağlamda, 2006 yılından beri uygulamakta olduğumuz Emniyet Yönetim Sistemini sürekli olarak geliştirmek için çalışıyoruz.

Emniyet Politikamızda da belirtildiği gibi, Türk Hava Yolları olarak, sektörde temel kuralları oluşturan küresel otoritelerin ve uçak üreticilerinin belirlediği standartların ötesinde, operasyonel koşulların belirlenmesi ve geliştirilmesi için sürekli olarak iyileştirme çalışmaları yapıyoruz. Uygulamakta olduğumuz Emniyet Yönetim Sistemini, geleneksel standartların ötesinde bir anlayışla organizasyonun tüm seviyelerini ve operasyon ortamıyla etkileşimlerini kapsayacak şekilde yapılandırdık. Emniyet Yönetim Sistemi kapsamında sürdürülebilirliği sağlamak adına ileriye dönük ve geleceği öngören bir yaklaşımla riskleri yönetmek için Uçuş, Kabin, İkrım, Bakım, Yer ve Kargo operasyonlarına

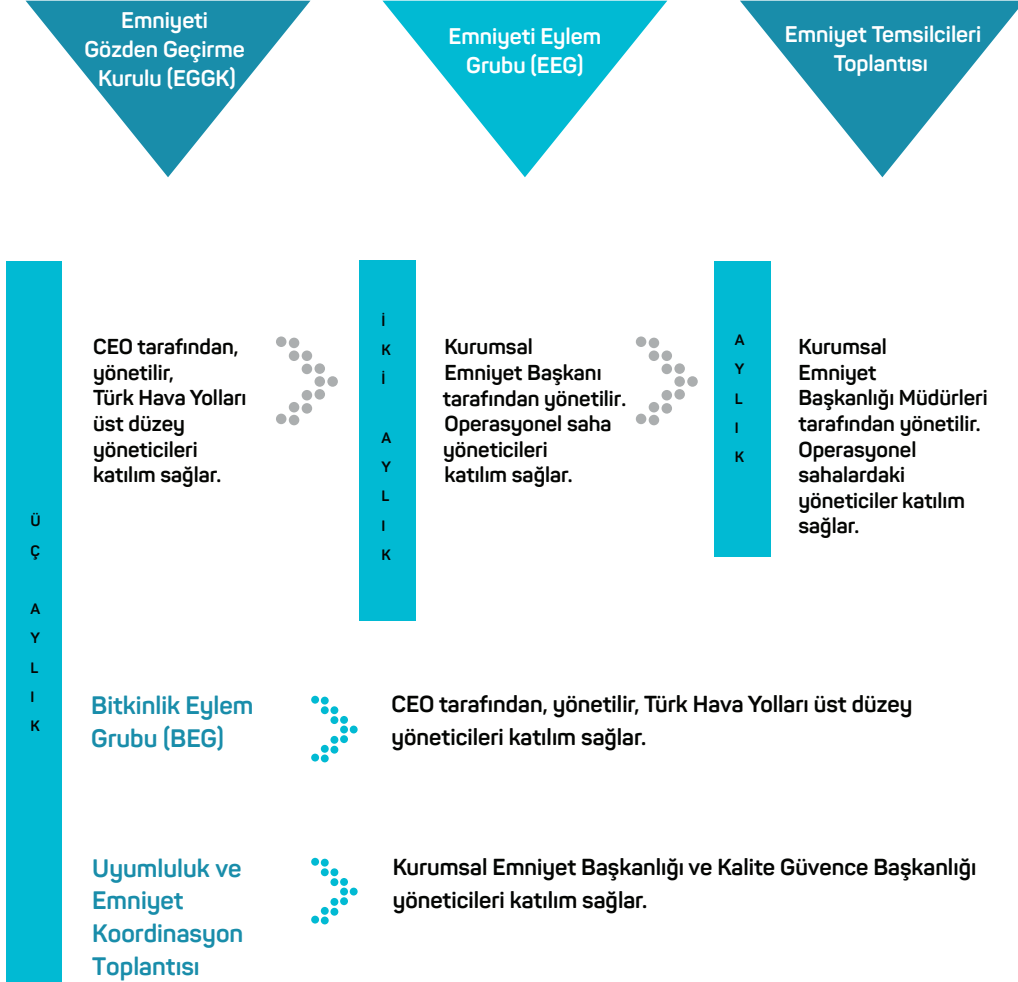
özgü emniyet programlarını uyguluyoruz. Emniyet Yönetim Sisteminin günlük idari sorumluluğu Kurumsal Emniyet Başkanlığına ait olmakla birlikte, nihai sorumluluk Genel Müdür'dedir. Emniyet politika ve hedeflerimiz doğrultusunda emniyet performansını değerlendirmek ve Emniyet Yönetim Sistemimizi sürekli iyileştirmek amacıyla Genel Müdür'den başlayarak tüm yönetim seviyelerinden ilgili yöneticilerimizin dahil olduğu periyodik toplantılar düzenliyoruz.

Emniyeti Gözden Geçirme Kurulu, Emniyet Eylem Grubu, Bitkinlik Eylem Grubu ve Emniyet Temsilcileri toplantılarında dönemsel olarak emniyetle ilgili çalışmaların etkinliğini, risk tedbirlerinin yeterliliğini gözden geçiriyor ve Emniyet Yönetim Sistemimizin geliştirilmesi için çalışanlarımızın ve tedarikçilerimizin katkıda bulunmalarını sağlıyoruz. Uyumluluk İzleme ve Emniyet Yönetim Sistemi arasındaki iletişimi etkinleştirmek amacıyla Kalite Güvence ve Kurumsal Emniyet Başkanlıkları arasında periyodik toplantılar düzenlemekte ve sürekli iyileştirmeye yönelik faaliyetler tasarlamaktayız.

## EMNİYET RİSK YÖNETİMİ

Genel olarak risk, "istenmeyen bir olayın gerçekleşme olasılığıdır". Havacılık sektöründe risk yönetimi, istenmeyen olayların gerçekleşme olasılığını kabul edilebilir seviyelerde tutmak ve bu durumu yönetmek anlamına gelmektedir.

Türk Hava Yolları Emniyet Yönetim Sisteminde emniyet raporlama sistemini de içerecek şekilde tehlike tanımlama ve risk yönetim süreçlerini işletiyor, uçuş operasyonunu



dinamik olarak izleyerek insan faktörleri dâhil emniyete yönelik tüm riskleri ortadan kaldırmayı ya da mümkün olan en düşük seviyeye indirmeyi hedefliyoruz.

Emniyet eğitimlerimiz aracılığı ile operasyonel emniyete yönelik tehlike ve riskler konusunda ilgili sahaların yönetici ve çalışanlarını bilinçlendiriyor, her bir operasyonel sahaya özgü yayımladığımız emniyet bültenlerimizle güncel tehlike ve riskler konusunda çalışanları bilgilendiriyoruz. Emniyet raporları için kurguladığımız olay bazlı risk değerlendirmeleri ile risklere daha hızlı müdahale edebiliyor ve tanımladığımız risk sorumlulukları çerçevesinde, operasyonel sahaların risk yönetimi konusunda aktif rol almalarını sağlıyoruz.

Sadece kendi operasyonlarımızda değil diğer havayolu şirketlerinde yaşanan kaza ve önemli olay değerlendirmelerini, sivil havacılık otoritelerinin yayınladığı emniyet bültenlerini takip ediyor, risk çalışmalarımızda yer veriyoruz.

## BITKİNLİK RISK YÖNETİMİ SİSTEMİ

Türk Hava Yolları'nın uçuş operasyonlarında bitkinlik kaynaklı riskleri ölçmek, önlemek ve yönetmek amacıyla Ulusal ve Uluslararası Sivil Havacılık otorite standartlarına ve yasal gerekliliklere uygun olarak oluşturduğumuz Bitkinlik Risk Yönetimi Sistemini işletiyoruz. Emniyet Yönetim Sistemi bünyesine entegre ettiğimiz Bitkinlik Risk Yönetimi Sisteminin kapsamı kokpit ve kabin ekip üyelerinin tamamı olmakla birlikte, filo ve operasyon yapısı özelinde detaylandırılan süreçler, uluslararası bilimsel araştırmalarla oluşturulan bio-matematiksel model ve operasyonel tecrübeler ile destekleniyor. Bitkinlik Risk Yönetim Sistemi süreçlerini, ekip üyelerinin aylık uçuş programlarının oluşturulması aşamasından başlayarak, gün içi uçuş operasyonlarını kapsayacak

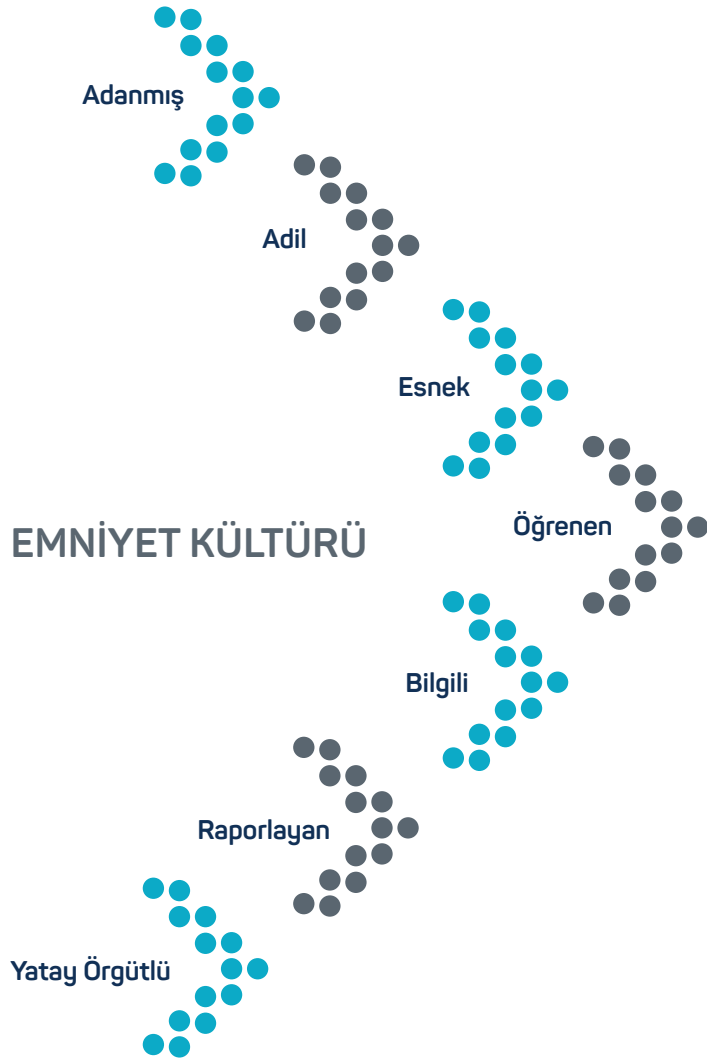
şekilde dinamik ve gerçek zamanlı olarak işletiyoruz. Bu sayede süreçler içerisindeki risklerimizi kolayca tespit edebiliyor ve düzeltici eylemlerimizi hızlı bir şekilde faaliyete geçiriyoruz. Bitkinlik kaynaklı risklerin fark edilebilir veya öngörülebilir olabilmesi amacıyla uçuş ekiplerine ve ilgili tüm paydaş birim çalışanlarına eğitimler veriyor, uçuş ekiplerimizin bitkinlik raporlamalarını teşvik ediyoruz. Verdiğimiz eğitimlerle uçuş ekiplerinin ve ilgili tüm paydaşların Bitkinlik Risk Yönetimi Sistemi kapsamında bilinç kazanmasını sağlayarak emniyetli bir operasyon gerçekleştirilmesine katkı sağlıyoruz. Aldığımız geri bildirimleri emniyet kültürü kapsamında inceliyor ve uçuş emniyetini artırma hedefi ile uyumlu olarak gerekli çalışmalarını yapıyoruz.

## EMNİYET YÖNETİMİ

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

### Dahil olduğumuz çalışma grupları

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



## EMNİYET KÜLTÜRÜ

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

## EMNİYET EĞİTİMLERİ

Emniyet bilincinin geliştirilmesi ve farkındalığın artırılması için uluslararası mevzuata uygun eğitimler düzenliyoruz, eğitimin etkinliğini gözden geçiriyor ve eğitim programlarını değişen ihtiyaçları karşılayacak şekilde güncelleyerek çalışanlara aktarıyoruz. Çalışanların görev ve sorumluluklarına uygun seviyede verilen eğitimlerle Emniyet Yönetim Sisteminin etkin olarak işletilebilmesi için gerekli bilgi ve becerilerin yanı sıra pozitif emniyet kültürünün geliştirilmesini amaçlıyoruz. Eğitimler hakkında, detaylı bilgi [“Havacılık Akademisi”](#) bölümünde yer almaktadır.

## EMNİYET DENETİMLERİ

Ortaklığımız geniş operasyon ağı nedeniyle çok sayıda Sivil Havacılık Otoritesi ile etkin bir biçimde temas halinde olup gerek bu otoritelerin gerekse Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün gerçekleştirdiği denetimlere tabi tutulmaktadır. Tüm bu denetimleri, operasyonlarımızı daha da emniyetli hale getirmeye yönelik bir fırsat ve geri bildirim mekanizması olarak değerlendiriyoruz. 2020 yılında gerçekleşen IOSA denetimini başarı ile tamamladık. 2022 yılında tekrar edilecek denetimde de başarıımızı sürdürmeyi hedefliyoruz.

Ortaklığımız bünyesinde, denetim ve iç kontrollerin yanı sıra operasyonel sahalara yönelik gözlemler de gerçekleştiriyoruz. Planlı ve plansız gözlem faaliyetleri sayesinde; uçuş, bakım, kabin, yer ve kargo operasyonlarına yönelik risk tedbirlerinin etkinliğini yerinde gözlemlemekteyiz. Bunun yanı sıra operasyonel süreçlere yönelik

iyileştirme ve geliştirme faaliyetlerini saha çalışanlarının desteğiyle yürütüyoruz.

Uçuş Operasyonu Emniyet Gözlemleri (LOSA), başka bir şekilde tespit edilmesi güç olan hatalar ve potansiyel tehditler hakkında bilgi toplamak amacıyla 2010 yılından bu yana uygulanıyor. Bu kapsamda Türk Hava Yolları bünyesindeki her bir uçak filosu iki yılda bir gözlemleniyor ve yapılan tespitler operasyonel usullerin, eğitimlerin ve emniyet iletişiminin geliştirilmesinde kullanılıyor.

## UÇUŞ VERİ İZLEME SİSTEMİ

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

Uçuş veri izleme sistemi sektörün beklentisi doğrultusunda ilgili operasyonel emniyet birimleriyle koordineli olarak çalışmaktadır. Sürekli veriye dayalı emniyet yaklaşımı ve istatistiksel verinin gücüyle emniyet seviyemizi yükseltmek için çalışıyor, Uçuş Eğitim ve Uçuş Operasyon sahaları ile analizlerimizi paylaşıyoruz.

## YABANCI HAVA ARACI EMNİYET DENETİM PROGRAMI (SAFA)

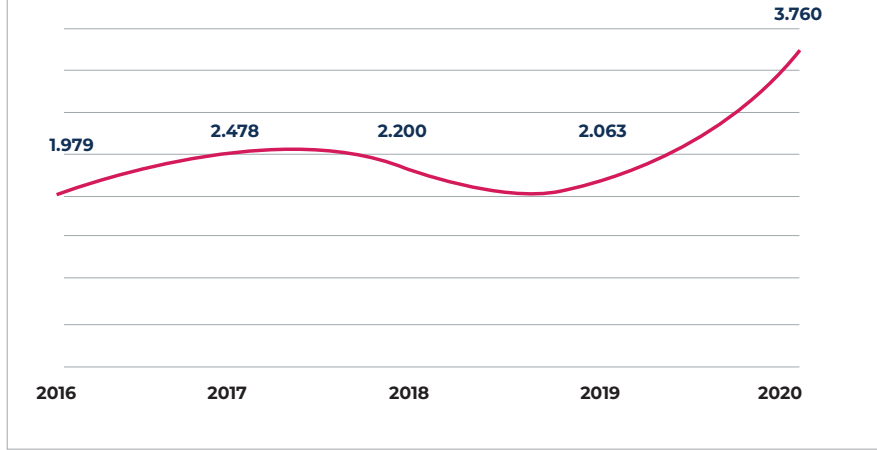
Yabancı Hava Aracı Emniyet Denetim Programı (SAFA), Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı'nın (EASA) öncülüğünde yürütülen bir emniyet denetim programıdır. SAFA denetiminin amacı, uçuş öncesi ve sonrasında kokpitin, kabinin, kargo kompartımanlarının ve uçağın genel durumunun emniyet açısından değerlendirilerek, uçuş ekibi, uçak dokümanları ve uçağın teknik durumunun, ulusal ve uluslararası regülasyonlar ile emniyete doğrudan ya da dolaylı olarak etkisi

## 2020 YILININ ÖNEMLİ GELİŞMELERİ

Havacılık sektörünün derinden etkilendiği pandemi döneminde aktif risk yönetimi ve değişim yönetimi çalışmalarımızla kısıtlamalara rağmen operasyonlarımızı devam ettirdik. ICAO, IATA, EASA, FAA, SHGM gibi sivil havacılık kurumlarının ve uçak üreticilerinin pandemi sürecinde yayınladığı bülten ve direktifleri yakından takip ederek dinamik bir şekilde operasyonlarımıza uyarladık. Böylelikle pandemi öncesi dönemdeki operasyonel hacmi yakalama konusunda başarı sergileyen havayolu şirketlerinden biri olmanın yanı sıra emniyet seviyemizi optimum seviyede tutmayı başardık.

A350 uçakları için 2019 yılında başlattığımız filoya yeni tip ilavesi değişim yönetimi çalışmasını başarıyla tamamlayarak uçakların planlandığı şekilde operasyona dâhil olmalarını sağladık.

### Raporlama Performansı



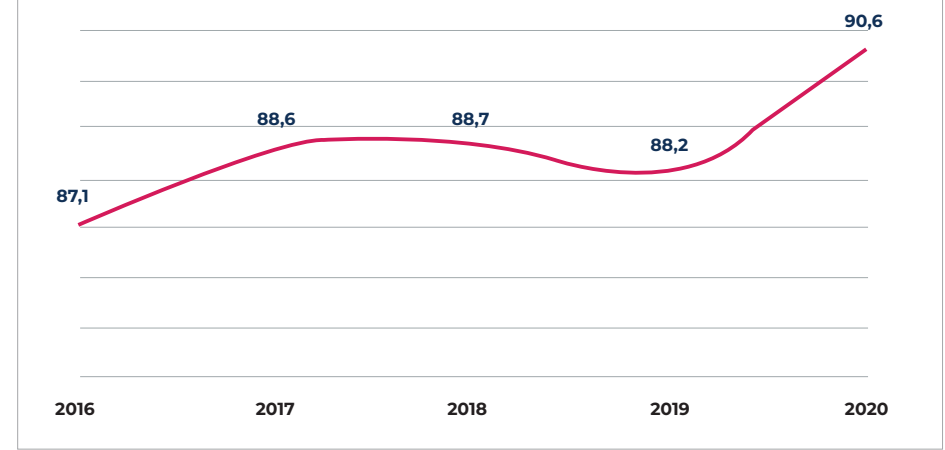
\*Rapor sayıları 100.000 uçuşa göre normalize edilerek hesaplanmıştır.

olabilecek tüm kurallar çerçevesinde kontrolden geçirilmesiyle uçuş emniyetini olumsuz etkileyebilecek her türlü etmenin tespit edilip çözülmesini ve uçuşa elverişliliği sağlamaktır. SAFA programı üyeleri arasında gerçekleştirilen denetimler neticesinde elde edilen SAFA oranı, hava yolunun son 12 ay içerisinde geçirmiş olduğu denetimler sonucunda, denetim geçiren tescil sayısı ve emniyet durumu hakkında değerlendirme yapılarak tespit edilmektedir. Ortaklığımıza, 2020 yılı içerisinde 30 farklı Otorite tarafından 41 farklı meydana yapılan SAFA denetimleri neticesinde, SAFA oranımız 0,318 olarak gerçekleşmiştir. Bu oran, 2020 yılı SAFA oranı ortalama 0,48 olarak gerçekleşen diğer EASA ülkeleri ile karşılaştırıldığında oldukça iyi bir değerdir ve Ortaklığımızın uçuş emniyetine verdiği değer önemli bir göstergesidir.

### EMNİYET PERFORMANSI

Doğası gereği soyut bir kavram olan emniyet, ilgili performans göstergeleri sayesinde, ölçümlenebilir somut bir hizmet haline getirilmiştir. Geniş bir çerçevede ele alınan Emniyet Performans Göstergeleri (SPI) sürekli olarak geliştirilmekte ve bu göstergeler

### GSI Gerçekleşen



## 2021 HEDEFİ

Genelleştirilmiş emniyet endeksini %91'e çıkarmak.

yardımı ile elde edilen Genelleştirilmiş Emniyet Endeksi (GSI) emniyet seviyesini yansıtan önemli göstergelerden biri olarak takip edilmektedir. 2020 yılında Raporlama performansımız 3.760 olup, GSI performansımız %90,61 olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılında hiçbir uçak kazası yaşanmamıştır.

### EMNİYET BİLDİRİMLERİ

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

Raporlama sistemine ek olarak, emniyet konusunda iletişim teşvik edilmekte, çalışanlarımızın emniyet konularında Kurumsal Emniyet Başkanı'na doğrudan ulaşabilmeleri sağlanmaktadır.



# UÇUŞ GÜVENLİĞİ

## TURKISH AIRLINES SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2020

### [ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA](#)

### [SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ](#)

### [KALKINMA İÇİN](#)

### [DÜNYA İÇİN](#)

### [İNSAN İÇİN](#)

### [EKLER](#)

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

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

Edinilen bilgiler güncel ve haftalık olarak ilgili birimlerle paylaşılmakta, olağanüstü durumlarda, noktada yaşanabilecek gelişmelere yönelik anlık güvenlik uyarıları yapılmaktadır. Türk Hava Yolları Güvenlik Politikası, operasyonel güvenliğin sağlanması, güvenliğe ilişkin faaliyetlerin yönetilmesi, güvenlikle ilgili sorumlulukların belirlenmesi, güvenlik zafiyetlerinin ve risklerin belirlenmesi, en üst düzeyde bir iletişim ortamının sağlanması, kurumsal güvenlik kültürünün oluşturulması ve teşvik edilmesi ve Ortaklıkta güvenliğin sağlanması için gereken kaynakların temin edilmesi hususlarını kapsar.

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

düzenlemelerini takip ederek güncellemeler doğrultusunda güvenlik gerekliliklerinin ilgili birimlere iletilmesinin ve yürütülmesinin sağlanmasından, ilgili birimler arasında işbirliği/koordinasyon kurulmasını sağlamaktan, Ortaklık uçaklarının ve uçuşlarının güvenliğini sağlamak için şüpheli nesnelere müdahale, kabul edilemez yolculara (INAD) refakat, yolculara ait ruhsatlı ateşli silah ve kesici/delici aletlerin nakli ve uçak koruması görevlerinin icra edilmesinden sorumludur.

Risk Değerlendirme ve Soruşturma Müdürlüğü, operasyonlarımız başlamadan önce ilgili varış noktalarında yapılan güvenlik incelemelerinde tespit edilen güvenlik zafiyetlerini ve etkilerini değerlendirerek risklerin belirlenmesini ve bu risklerin azaltılmasına yönelik düzeltici faaliyetlerin alınmasını ve bu faaliyetlerin sürekliliğinin sağlanması için gözlem ve kontrollerin yapılmasını sağlar. Ortaklık personeli tarafından yapılan güvenlik bildirimlerinin incelenmesi, yaşanan güvenlik olaylarının risk değerlendirmesinin yapılması ve Ortaklık içi birim ve Ortaklık dışı kurum/kuruluşlar ile riskin azaltılmasına yönelik faaliyetlerin gerçekleştirilebilmesini koordine eder.

Bina Güvenlik Müdürlüğü, personelin, ziyaretçilerin, Türk Hava Yolları'nın kullanımında olan yurt içi tesis bina ve satış ofislerinin (kargo tesisleri hariç) olası sabotaj, saldırı ve güvenliği tehdit eden benzer olaylara karşı korunmasını sağlamak amacıyla gerekli güvenlik önlemlerin planlanması, uygulanması, uygulanmasını sağlar.

Havacılık güvenlik operasyonları Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü, Avrupa Sivil Havacılık Konferansı, Avrupa Birliği, Türk Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü vb. tarafından belirlenen pek çok düzenlemeye tabidir. Bu nedenle, Güvenlik Başkanlığı ilgili tüm mevzuata uygunluğu



## Güvenlik Politikamız

sağlamak için ulusal ve uluslararası düzenlemeleri sürekli olarak yakından takip etmektedir.

Güvenlik Başkanlığı, ulusal ve uluslararası sivil havacılık otoriteleri tarafından hazırlanan ve sivil havacılık güvenlik gerekliliklerini içeren mevzuata uygun olarak Ortaklığın Güvenlik Programını hazırlayarak operasyon gerçekleştirilen tüm istasyonlara ve bu istasyonlarda hizmet alınan tüm hizmet sağlayıcılara dağıtımını sağlayarak güvenlik zincirinde sürekliliği sağlamaktadır.

Bununla birlikte istasyon özelindeki güvenlik uygulamalarını içeren İstasyon Güvenlik Planlarının hazırlanması için gereken koordinasyon ve destek sağlanmaktadır. Yurtdışı istasyonlardaki sivil havacılık otoriteleri tarafından istasyonlarda yapılan güvenlik denetimleri kapsamında tespit edilen aksaklıklar olması durumunda gereken düzeltici faaliyetlerin alınmasını sağlamaktadır. Güvenlik Başkanlığı ayrıca, yurtdışı istasyonlarda güvenlik hizmeti alımı ihtiyacı olması durumunda, bu hizmetleri sağlayabilecek firmaların yeterliliklerini değerlendirmektedir.

Ortaklık personelinin güvenlik farkındalığını arttırmaya yönelik anket ve bilgilendirme duyuruları yapmakta ve gerektiğinde eğitim hazırlanmasını sağlamaktadır. Her türlü iletişim, insan kaynaklı tüm hataların raporlanmasını teşvik etmek amacıyla, cezalandırıcı olmayan raporlama prosedürleriyle birlikte gizlilik içinde yürütülmektedir. Güvenlik Başkanlığı tarafından Ortaklığımızın tüm birimleri arasında gerekli operasyonel bilgi alışverişini sağlamak için her çalışan seviyesine göre kademe kademe bilgi akışı sağlayan bir iletişim sistemi kurulmuştur. Ayrıca, güvenlik konularına ilişkin her türlü öneri, talep ve bildirim "security@thy.com" adresi üzerinden iletebilmektedir.

# MEVZUATA UYUM

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

2020 yılında çevre mevzuatına uyumluluğun sürekliliği sağlandı ve çevresel mevzuata uyum kapsamında herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmedi.

## UYUMLULUK İZLEME SİSTEMİ

Ortaklığımız, ulusal ve uluslararası sivil havacılık kuralları kapsamında uçuş emniyetinin ve güvenliğinin en üst seviyede sağlanması için mevzuata uyumluluğu izlemektedir. Bunun için Ortaklık birimlerine ve hizmet aldığımız tedarikçi firmalara, mesleki tecrübeye sahip ve denetçi eğitimlerini başarı ile tamamlamış 103 yetkin ve yetkili çalışmamız ile denetim ve kalite kontrol faaliyetleri gerçekleştiriyoruz.

Bu doğrultuda, 2020 yılında Ortaklık içinde ve tedarikçi firmalara 112 adet denetim ve 557 adet kalite kontrol faaliyeti gerçekleştirildi. Gerçekleştirilen denetim ve kalite kontrollerinin saha bazlı detayları aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Ortaklığımız gerçekleştirdiği yolcu ve yük taşımacılığı hizmetlerinin emniyetli ve güvenli olduğunu, ulusal ve uluslararası otorite ve kurumlardan aldığı yetki sertifikaları ile belgelemektedir. 2020 yılında tabloda belirtilen tüm sertifika ve belge denetimleri başarıyla tamamlandı.

Operasyon Sahaları	Denetim Sayısı	Kalite Kontrol Sayısı
Uçuş Operasyon ve Eğitim	33	224
Kabin Operasyon ve Eğitim	17	184
Bakım (Sürekli Uçuşa Elverişlilik)	24	22
Yer Kargo Güvenlik Operasyon	13	127
Yönetim Sistemleri	25	-
Toplam	112	557

Sertifika	Otorite
Havayolu İşletme Ruhsatı (AOC)-6A	SHGM
Havayolu İşletme Ruhsatı (AOC)-6B	SHGM
Sürekli Uçuşa Elverişlilik Yönetimi Organizasyonu Onay Sertifikası (CAMO)-6A	SHGM
Sürekli Uçuşa Elverişlilik Yönetimi Organizasyonu Onay Sertifikası (CAMO)-6B	SHGM
Third Country Operator Certificate (TCO)	EASA
FSTD Qualification Certificates	EASA
IOSA Certificate	IATA



**MÜŞTERİLERİMİZ**



# MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ



[Kalite Politikamız](#)  
[ISO 9001 Sertifikamız](#)  
[ISO 10002 Sertifikamız](#)  
[Müşteri Memnuniyeti Politikamız](#)



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

Tüm bölümlerimizde müşteri memnuniyetini artırmak için çok sayıda yenilikçi projeye imza atıyoruz. Beş yıldızlı bir havayolu olma hedefiyle hayata geçirmiş olduğumuz ödüllü ikram konsepti, CIP yolcu salonları, premium kabin hizmetleri, uçak

içi eğlence sistemleri, artırılmış kabin konforu ve personele yönelik kabin ve müşteri hizmeti eğitimleri gibi yenilikler aracılığıyla ürün ve hizmetlerimize büyük yatırımlar yapıyoruz. Müşterilerimizin memnuniyeti ve markamıza duydukları güven, büyümemizin ve başarımızın belkemiği, Ortaklığımızın temel değeridir. [Müşteri Memnuniyeti Politikamızın](#) yanında [Kurumsal Politikamız](#) ve [Kalite Politikamız](#) gibi diğer şirket politikalarımızda da müşteri memnuniyeti önemli bir unsur olarak yer almaktadır.

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

## PROAKTİF ÇÖZÜM SUNMAK

Kabin içerisinde yaşanan aksaklıklar, kabin amiri tarafından kayıt altına alınarak Müşteri İlişkileri Müdürlüğü'ne raporlanmaktadır. Böylece aksaklıkların ortadan kaldırılması için yolcu şikayetine dönüşmeden proaktif çözümler sunulmaktadır. 2020 yılında çoğunlukla kabin içinde yaşanan 7.711 aksaklık ile ilgili yolcumuza geri dönüş yapıldı. Müşteri memnuniyeti ve markamıza duyulan güven, Ortaklığımızın büyümesinin ve başarısının belkemiğidir.



**TURKISH AIRLINES**

**SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK  
RAPORU 2020**

[ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA](#)

[SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK  
YÖNETİMİ](#)

[KALKINMA İÇİN](#)

[DÜNYA İÇİN](#)

[İNSAN İÇİN](#)

[EKLER](#)

## YOLCULARIMIZLA DİYALOG

Kaliteli ve sürdürülebilir ürün ve hizmet anlayışımızın doğrultusunda, yolcularımızın isteklerine daima en kısa sürede yanıt vermeye çalışıyoruz. Yalnızca sosyal medya paylaşımı için hazırlanmış olan içeriklerle, Facebook Türkiye hesabında 10,6 milyon, Facebook yurt dışı hesabında 10,7 milyon olmak üzere toplam 21,3 milyon takipçiye ulaştık.

## Geri Bildirim Yönetim Süreci

Yolcularımızdan aldığımız her türlü geri bildirim bu amacımızı yerine getirme yolunda bize katkı sağlıyor. Müşterilerimizin, sunduğumuz hizmetin her aşamasında çeşitli kanallar vasıtasıyla bize ulaşabilmelerini sağlıyoruz. Ortaklığımıza ulaşan müşteri geri bildirimleri, talepler, öneriler ve şikayetler Müşteri İlişkileri Müdürlüğü tarafından kapsamlı bir şekilde incelenerek ve gerekli durumlarda ilgili diğer bölümlerden de bilgi alınarak değerlendirilir. Müşteri memnuniyetinin artırılması amacıyla yedi gün olan müşteri şikayetlerine geri dönüş süremiz 2020 yılında 4.93 gün olarak gerçekleşti.

### Geri bildirim kanalları

- Web sitemizde yer alan geri bildirim formu
- 444 0 849 / +90 850 333 0 849 numaralı telefonlar
- Facebook, Twitter, Instagram ve LinkedIn hesaplarımız
- Uçak içi eğlence sistemlerimizde bulunan geri bildirim formu
- Kabin amirlerinin her uçuş sonrasında doldurmuş olduğu kabin amiri raporları
- Türk Hava Yolları tüm yurt içi ve yurt dışı satış ofisleri



**834.593**

[LinkedIn](#)



**10.668.409**

[Facebook  
\(Türkiye\)](#)



**3.519.071**

[Twitter](#)



**446.000**

[YouTube](#)



**1.833.212**

[Instagram](#)

# MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÖLÇÜMÜ VE ANKETLERİ



Müşteri seyahat sürecindeki ürün ve hizmetlere dair müşteri beklentilerinin belirlenmesi ile müşteri memnuniyet ve tavsiye düzeylerinin ölçülmesi amacıyla çeşitli araştırmalar yürütüyoruz. Yolcularımızı daha iyi anlamak, ihtiyaçlarını daha sağlıklı belirleyebilmek ve bu ihtiyaçlara yönelik daha doğru çözümler üretebilmek amacıyla yapmakta olduğumuz bu araştırmalara 2020 yılında da devam ettik. Yürütmüş olduğumuz bu araştırma sonuçlarına göre 2020 yılı müşteri memnuniyeti oranımız %77'dir.

Bazı uçaklarımızın uçak içi eğlence sistemleri içerisinde konumlandığımız yolcu memnuniyet

anketi aracılığıyla pandemi döneminde yolcularımızın havalimanında ve uçak içerisinde uygulanan hijyen tedbirlerinden duydukları memnuniyeti periyodik olarak ölçümlüyoruz. Yolcularımızdan aldığımız geri bildirimler ile memnuniyetsizliğe sebep olan süreçleri tespit ediyor ve gerekli aksiyonları alıyoruz.

2020 yılında aylık ortalama 52.653 yolcumuza geribildirim süreci memnuniyet anketi uygulandı. Aylık ortalama 13.090 yolcumuza da şikayet geribildirimlerine yönelik memnuniyet anketi uygulandı.

Performans Göstergeleri	Birim	2018	2019	2020
Müşteri memnuniyeti oranı	%	79	75	77
Müşteri memnuniyeti anket uygulanan yolcu sayısı	adet	-	28.686	52.653
Şikayet anketi uygulanan aylık yolcu sayısı	adet	6.169	17.149	13.090
Müşterilere geri dönüş yapılan aksaklık sayısı	adet	18.260	30.882	7.711
Müşteri şikayetlerine geri dönüş süresi	gün	7	5,8	4,93
Bagaj aksaklık oranı	‰	5,2	5	3,9
Zamanında kalkış oranı	%	-	81	90

# SÜRDÜRÜLEBİLİR İKRAM SERVİSİ

Dondurulmuş ve konserve besinler kullanmayarak CO<sub>2</sub> ayak izimizi azaltıyoruz



Yemeklerimizin %90'ını yurt içinden tedarik ediyoruz.



ISO 22000 Gıda Güvenliği sertifikalı tedarikçilerin ürünlerini tercih ediyoruz.



 TURKISH AIRLINES

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2020

### ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

### KALKINMA İÇİN

### DÜNYA İÇİN

### İNSAN İÇİN

### EKLER

**T**ürkiye'nin bayrak taşıyıcı hava yolu olan Türk Hava Yolları, devam eden büyüme temposu paralelinde ikram servisinde de kalitesini artırıyor. Gerçekleştirilen inovatif çözümler sadece ikram servisimizin kalitesini artırmakla kalmayıp, sürdürülebilir ikram servisi uygulamalarında da bir adım daha ileriye gitmemize yardımcı oluyor.

Yiyecek tedarikçisinin %90'ını yurt içinden karşılayarak hem yerel ürünlerimizin tanıtımına destek oluyor, hem de hammaddelerin bizlere ulaşmaya kadar kat ettiği yolu kısaltarak yakıttan tasarruf ediyor ve karbon (CO<sub>2</sub>) salımını azaltıyoruz. Uçak içinde ikram edilen yemeklerimizi daima taze ve en kaliteli malzemeler kullanılarak hazırlarız. Hiçbir şekilde katkı maddesi kullanmayız. Bu durum işlenmiş gıdalardan kaynaklanan çevre üzerindeki olumsuz etkilerin azaltılmasına ve kaliteli ürünler sunmamıza katkı sağlıyor.

Yemeklerimiz, ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi gereğince alanında uzman gıda mühendisleri eşliğinde yüksek hijyen standartlarına göre

hazırlanıyor ve hammadde tedarikçisinde ISO 22000 sertifikalı tedarikçilerin ürünlerini tercih ediyoruz. Tedarikçileri, seçim sürecinde de ayrıntılı bir şekilde "Tedarikçi Firma Risk Değerlendirme Prosedürü" kapsamında değerlendirerek doğru tedarikçinin seçilmesini sağlıyoruz. Ürün güvenliği kontrolleri, hammadde kabulden nihai ürüne kavuşuncaya kadar Satın Alma Departmanımız ile Hijyen ve Kalite Güvence Departmanımızın koordineli çalışmaları ile denetlenerek gerçekleştirilmektedir. Menülerimizin oluşturulmasında yerli hammaddelerin kullanımına özen gösterilmektedir. Menü planlamaları da bu hassasiyet göz önünde bulundurularak yapılmaktadır. Bu planlamalarda seçilen menülerde Türk, Akdeniz ve Dünya mutfağından sağlıklı, doğal alternatifler yer almaktadır. Sadece Türkiye çıkışından günlük 40 bin yemek kapasitemiz ve sürdürülebilir ikram servisi sunma çabalarımız çerçevesinde, ISO 14001: 2015 standardına uygun olarak belgelendirdiğimiz Çevre Yönetim Sistemimiz uyarınca belirlediğimiz politika ve amaçlar doğrultusunda önemli çevre boyutlarını kontrol altında tutuyor ve sürekli gelişim sağlıyoruz. Bu kapsam içerisinde üretim ve dağıtım alanlarımızda organik, kağıt ve ambalaj atıklarımızın tamamı,

atık geri dönüştürme işlemi için lisanslı geri dönüşüm firmalarına gönderiliyor. Ayrıca, atık yağların geri dönüştürülebilmesi için, atık yağları toplayarak, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'ndan lisanslı atık yağ işleme tesisine gönderiyoruz. Yine faaliyetlerimiz sırasında çıkan tehlikeli atıkları ayrı toplayarak lisanslı firmalara teslim ediyor, geri dönüşüm ve doğru bertarafını sağlıyoruz. 2013 yılında yeni uçuş konseptimizin hayata geçirilmesiyle birlikte, tüm araç ve gereçlerimiz üstün tasarım özelliklerine sahip, hafif ürünlerle yenilenerek ikram malzemelerinin toplam ağırlığı azaltıldı; böylece karbon emisyonlarımızın azaltılmasına da katkıda bulunuldu.

Performans Göstergeleri	Birim	2018	2019	2020
Yemeklerin yurtiçi tedarik oranı	%	85	85	90
Uçak içi ayrıştırma yapılan toplam atık miktarı	ton	1.322	-	-
Uçak içi ayrıştırma uygulanan toplam uçuş noktası sayısı (iç ve dış hat dahil)	adet	68	124	-





## COVID-19 TEDBİRLERİ

COVID-19 tedbirleriyle ilgili mevzuat kapsamında, 2 saatten kısa olan iç ve dış hatlarımızda ikram konsepti kısıtlandı ve hijyen tedbirleri kapsamında ikram atıkları için ayrıştırma uygulaması iptal edildi. Bununla birlikte tüm seferlerimizde yolcu ve kabin ekibinin kullandığı maske, eldiven ve benzeri koruyucu ekipmanlarının ayrı olarak toplanması uygulamasına başlandı. Pandeminin ilerleyen dönemlerinde okyanus aşırı uçuşlarda kademe kademe sıcak ikrama geçildi. Covid tedbirleri kapsamında ürün tedariklerinden depolama sürecine, personel hijyeninden kabin ekibi kişisel koruyucu ekipmanlarına kadar tüm süreç titizlikle izlenmektedir. Tüm çalışanlarımız maske, siperlik ve eldiven kullanmakta ve HES kodu uygulanmaktadır.

Sesli anons sistemi, gösterilen eğitim videoları ve yapılan kontroller ile sosyal mesafe uygulamaları konusunda bilinçlendirilme çalışmaları yürütülmektedir. Hammadde tedariki sağlayan tedarikçilerimiz, sevkiyat süreçleri ve yeni kurullarla ilgili bilgilendirilmiş olup her zaman olduğu gibi bu süreçte de tedarikçilerin sürekliliğine istinaden yerli ürünlerin kullanımına ağırlık verilmiştir.

Uçak içinde misafirlerimizin güvenli ve konforlu bir seyahat gerçekleştirmesi için hijyen tedbirleri gereği mevcut hizmetlerin servis standartlarında da güncellemeler yapıldı. Tüm yolcularımıza maske, antiseptik mendil ve el dezenfektanı içeren hijyen seti sunulmaktadır. Hijyen zincirini korumak adına uçuşlarımızda hijyen uzmanı kabin ekipleri görev almaktadır.

Yolcular ile sürekli temas halinde olan kabin ekibi ve maske kullanmadığını beyan eden yolcular için siperlik servisi de yapılmaktadır.

Güvenli seyahat standartları kapsamında uçak içerisinde tüm lavabolarda el dezenfektanı ve sabun bulunmaktadır. Ayrıca bazı hatlarda servis edilen battaniye, uyku seti gibi tekstil ürünleri, her kullanım sonrasında uluslararası otoriteler tarafından uygunluğu alınmış, alerjen içermeyen özel ürünler ile profesyonel tesislerde yüksek sıcaklıklarda temizlenip hijyen kurallarına uygun şekilde misafirlerimize sunulmaktadır. Önümüzdeki dönemde koronavirüs sürecindeki olumlu gelişmelere paralel olarak salgın öncesi servis düzenine kademeli olarak geçiş hazırlıkları yapılmaktadır.



# MÜŞTERİ BİLGİLERİ VE GİZLİLİĞİ



 TURKISH AIRLINES

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2020

[ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA](#)

[SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ](#)

[KALKINMA İÇİN](#)

[DÜNYA İÇİN](#)

[İNSAN İÇİN](#)

[EKLER](#)



**T**ürk Hava Yolları olarak, ulusal sivil havacılık mevzuatımıza ek olarak AB ve ABD mevzuatları da dahil olmak üzere, yolcu haklarıyla ilgili tüm mevzuatlara ve düzenlemelere uygun hareket ediyor, web sitemiz ve havalimanlarında yer alan broşürlerimizle müşterilerimizi sahip oldukları haklar konusunda bilgilendiriyoruz. Müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla, yolcularımıza seyahatlerinin tüm aşamaları boyunca bilgi veriyoruz. Ayrıca, THY Havacılık Akademisi aracılığıyla, çalışanlarımız hava taşımacılığında yolcu haklarına ilişkin düzenlemelerle ilgili e-öğrenme platformu (lms.thy.com) üzerinden bilgi alabilmektedir.

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

### MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ

Ortaklığımızda, 2017 yılından beri uygulanan TS ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ile müşterilerimizin, tedarikçilerimizin ve çalışanlarımızın her tür bilgisi ulusal ve uluslararası yasalar, mevzuatlar,

sözleşmeler çerçevesinde gizli tutulmakta; güvenliği saklanmakta; gerektiğinde imha edilmekte ve anonimleştirilmektedir. Faaliyetlerimizin yapısı gereği, müşterilerimizin kişisel verilerini işlemekteyiz. Türk Hava Yolları olarak kişisel bilgilerin gizliliğinin önemini olduğunun bilincindeyiz ve bu nedenle Türk Hava Yolları [Gizlilik Politikasına](#) ve bu husustaki kılavuz ilkelere uygunluk garantisini veriyoruz. [Gizlilik Politikası Beyanı](#) hakkında ayrıntılı bilgi için, web sitemizi ziyaret edebilirsiniz.

### BAGAJ HİZMETLERİ

2020 yılında Ortaklığımız’da yolcu ile bagajın birlikte seyahat edememesi (Bagaj aksaklık) oranı bin yolcu başına 3.9 olarak gerçekleşti. 2019 yılında Ortaklığımızda bu oran 5.0 olarak gerçekleşmiş ve aynı dönemde Avrupa Havayolları ortalaması 7.21, Dünya geneli ortalaması 5.60’dan daha iyi bir performans elde edilmiştir. Bu oranın daha da azaltılarak müşteri memnuniyetinin artırılması için iyileştirmeler yapılmaya devam edilmektedir.

# ÜRÜN VE HİZMETLERE ERİŞİM



Performans Göstergeleri	Birim	2018	2019	2020
Uçuş korkusunu yenme programından faydalanan kişi sayısı	sayı	167	139	24
İşaret dili eğitimi almış toplam personel sayısı	sayı	500	646	650

## YOLCULARIMIZIN UÇUŞ KORKULARINI YENMELERİNE YARDIM EDİYORUZ

**T**ürkiye’de ilk defa Türk Hava Yolları Havacılık Akademimiz tarafından uçuş fobisi olan yolcularımızın bu sorunu aşmalarına yardımcı olmak için özel olarak bir program geliştirildi. Program kapsamında öncelikle katılımcılara pilotlar ve teknik eğitimciler tarafından, uçağın yapısı ve atmosfer koşulları hakkında bilgiler verilmektedir. Ardından, simülatör kabini içinde uçuş simülasyonu yapılmaktadır. Bu sayede normal ve ağır türbülans koşullarında yaşanan korku ve endişe duygularını gidermek amaçlanmaktadır.

Son adımda ise, ekibimiz bir varış noktasına gitmek üzere havalanmaktadır. 2007 yılından bu yana %98’in üzerinde bir memnuniyet oranı ile devam ettirdiğimiz Uçuş Korkusunu Yenme Programı’na 2020 yılında 24 kişi katıldı ve bugüne kadar toplamda 1.091 kişinin uçuş korkusunu yenmesine katkı sağladık.

## ÖZEL DURUMLU YOLCULARA HİZMET

Yolcularımız uçuştan önce telefonla, bilet satış ofislerimiz aracılığıyla veya internet sitemiz üzerinden bizimle temasa geçerek, kalkış ve inişlerde uçak ile terminal binası arasında gidış gelişlerde ücretsiz refakat, ulaşım ve tekerlekli sandalye hizmeti talep edebilirler.

İşitme engelli yolcularla daha iyi iletişim kurabilmek için kabin ekiplerine yönelik işaret dili eğitimlerimiz 2020 yılında da devam etmiş olup işaret dili eğitimi verilmiş olan kabin görevlisi sayısı 650’ye ulaştı. Ayrıca TGS’de işaret dili bilen personel sayısı 313’e ulaşmıştır.

## PET HAYVAN İLE SEYAHAT

Salgın dolayısıyla birçok ülkenin aldığı kararları ilk günden itibaren yakından takip etmekte olan Ortaklığımız, yolcuların ve evcil hayvanlarının check-in süreçlerini rahat bir şekilde gerçekleştirmeleri için ilki İstanbul Havalimanında açılmış olan özel check-in kontuarı ve Anadolu’daki diğer istasyonlar için Evcil Hayvan Kafesi Ölçüm Üniteleri hazırladı.



## 2020 TAMAMLANAN PROJELER

Türk Hava Yolları; ürün ve hizmetlerini engelli, malul-gazi, yaşlı, hamile ve dezavantajlı yolcularına daha erişilebilir hale getirmek için kurum içi ve kurum dışındaki süreç iyileştirme, sürdürülebilir kalkınma yönetimi ve kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarını "Farklılıklar Değer Katar" programı kapsamında yürütmektedir. Bu kapsamda 2020 yıl sonu itibarıyla tamamlanan projelerimiz yandaki gibidir:

### İSTANBUL HAVALİMANI SEDYELİ YOLCU BEKLEME ALANI

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



### MILES & S MILES VERİ TABANINA KAYITLI ENGELLİ YOLCULARA BAGAJ ÖNCELİĞİ HİZMETİ

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



### EMNİYET VİDEOSUNUN İŞARET DİLİNDE ÇEVİRİSİ

İşitme engelli yolcularımızın uçak içi emniyet filmini, seyahatleri esnasında başkalarına ihtiyaç duymadan anlayabilmeleri için animasyonlarla filmin işaret diline çevirisi yapıldı. 2020 yılında emniyet filmindeki değişiklikler kapsamında videoda revizeler yapıldı.



### ENGELLİ YOLCU REFAKATÇİSİNE İNDİRİMLİ BİLET SUNULMASI

Engelli yolcularımızın refakatçileri için de beraber seyahat etmeleri koşuluyla indirimli bilet düzenlenebiliyor. İndirimden yararlanmak için Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından engelli yolcuya verilen refakatçi kartının ya da "refakatçi hakkı" olduğunu gösteren engelli belgesinin satış ofislerimize gösterilmesi gerekiyor. Refakatçi yolcularımızın da belge gösterme gereksinimini kaldırmaya yönelik çalışmalarımız devam ediyor.



### PRM YOLCU SÜRECİ STK ÇALIŞMALARI

Farklılıklar Değer Katar Projesi kapsamında hayata geçen veya hayata geçirilmesi planlanan seyahat deneyim süreçlerinin özel yolcu gruplarıyla istişare edilerek kurgulanması için STK ve derneklerden geri bildirimler toplanarak projelendirmeler, iyileştirmeler yapılmaktadır.



### İSTANBUL HAVALİMANI BAGAJ BEKLEME ALANLARI

İstanbul Havalimanı'nda Engelli ve Hareket Kabiliyeti Kısıtlı yolcuların deneyimini iyileştirmek için bagaj alım bölgesinde her karosel etrafında oluşturulan Engelli ve Hamile yolcularımıza özel ayrılmış bagaj bekleme alanları sayesinde öncelikli yolcuların havalimanında daha sorunsuz bir deneyim yaşamalarına olanak sağlanıyor.



### ÖZEL YOLCU HİZMET NOKTASI

İstanbul Havalimanı'nda Check-in bölgesinde Engelli ve Hareket Kabiliyeti Kısıtlı yolcularımıza daha sakin bir alanda bekleme ve check-in öncesi hazırlanma imkanı sunabilmek için B ve M check-in adalarında iki adet özel yolcu hizmet noktası tasarlanmıştır. Böylece daha sakin bir alana ihtiyacı olan, elektrikli sandalyesini şarj etmek isteyen ya da protezini çıkarıp uçak altına vermek isteyen yolcularımıza konforlu bir seyahat deneyimi sunulmaktadır.





# ÇALIŞAN VE YÖNETİM İLİŞKİLERİ

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

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

Çalışanlarımız en büyük varlığımız ve başarılarımızın arkasındaki temel güçtür. İştiraklerimiz dahil yaklaşık 60.338 çalışanın hizmet verdiği genç kadromuzun dinamizmini uluslararası ölçekte bir başarı öyküsüne dönüştürdük. 2020 yılı itibarıyla, Türk Hava Yolları olarak, 5.756 kokpit çalışanı, 12.281 kabin çalışanı ve 10.631 yer çalışanı olmak üzere toplam 28.668 çalışanımızla kocaman bir aileyiz.

Çalışanlarımızın yaş ortalaması 35,1 olup yüzde %54'ü erkek %46'sı kadın çalışanlarımızdan oluşmaktadır. Çalışan profilimiz hakkında daha fazla bilgi raporun "Ekler" bölümündeki "[Performans Tabloları](#)" başlığı altında yer alıyor.

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



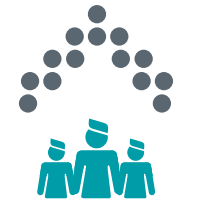
60.338

İştiraklerle Birlikte  
Toplam İstihdam



28.668

Çalışan



%46

Kadın Çalışan

Performans Göstergeleri	Birim	2018	2019	2020
Toplam çalışan sayısı	sayı	26.739	29.491	28.668
Yeni işe başlayan personel sayısı	sayı	3.900	3.942	534
İş gücü devir oranı	%	4,8	4,2	5
Grev nedeniyle iş durdurma sayısı	adet	0	0	0
Grev kaynaklı çalışılmayan gün sayısı	gün	0	0	0
Çalışan Memnuniyeti	%	82	85	-





**TURKISH AIRLINES**

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2020

[ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA](#)

[SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ](#)

[KALKINMA İÇİN](#)

[DÜNYA İÇİN](#)

[İNSAN İÇİN](#)

[EKLER](#)

# ÖRGÜTLENME VE TOPLU SÖZLEŞME HAKKI

Türk Hava Yolları olarak, örgütlenme ve toplu sözleşme hakkı ile ilgili ulusal mevzuata uygun hareket ediyoruz. Ortaklık çalışanlarının %86'sı Hava-İş Sendikası üyesidir. Toplu iş sözleşmesi imzalanmadan önce 8 haftalık bir hazırlık ve planlama süreci bulunmaktadır. Toplu İş Sözleşmesi ve Türk Hava Yolları'nın iç prosedürlerinde genel işe alım kuralları ve esasları, işe alım sözleşmelerinin türü ve süresi ile sosyal haklar ve ücret ile ilgili genel kurallar da açıkça belirtilmektedir. Endüstriyel İlişkiler Prosedürü'nde TİS sürecinde yapılan çalışmalar anlatılmaktadır. Ortaklığımızda 56 yıldır süregelen toplu iş sözleşmesi, çalışanların haklarının iyileştirilmesi için günden güne geliştirilmiş olup, Ortaklığımız ile yetkili sendika arasında Toplu İş Sözleşmesi imzalandıktan sonra da çalışanın ekonomik, sosyal hak ve menfaatleri korunarak ek protokoller yapılmaktadır.

Örneğin 2020 yılında, yaşanan pandemi sebebiyle hem işverenin hem çalışanların haklarını korumak amacıyla ücret düzenleme protokolü yapılmıştır. Ayrıca çıkabilecek uyuşmazlıkların en alt seviyede tutulması adına tarafların özverili çalışmaları ile günümüze kadar sorunsuz bir şekilde yürütülmektedir ve bundan sonra da yürütülmeye gayret edilecektir.

Performans Göstergeleri	Birim	2018	2019	2020
<b>8</b> İNSANA YAKINLIĞI VE EKONOMİK GÜVENE				
Toplu sözleşme ve sendikaya dahil çalışanların oranı	%	71	82	86



## İNOVASYON KÜLTÜRÜNÜN GELİŞTİRİLMESİ VE ÇALIŞAN KATILIMININ TEŞVİK EDİLMESİ

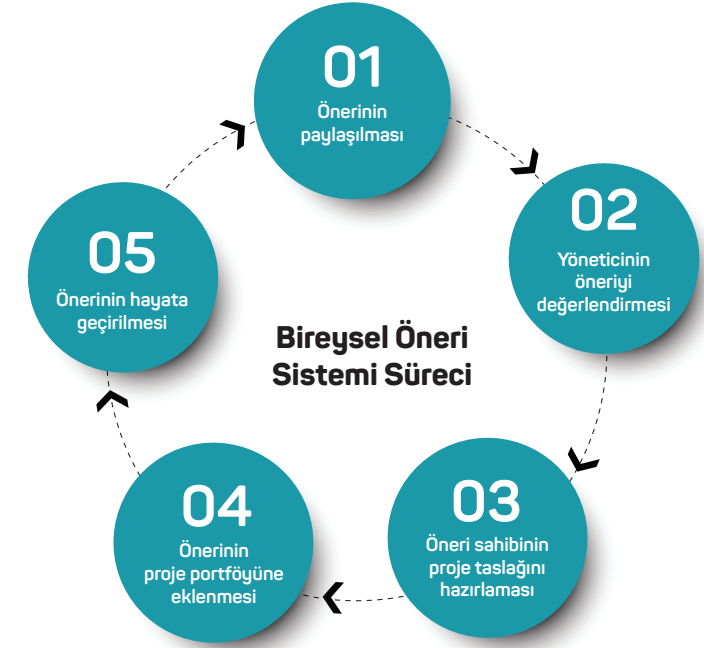
Kurumsal İnovasyon Sistemimiz, tüm iç ve dış inovasyon kaynaklarını işleyerek çığır açıcı dönüşüm amacıyla tasarlanmış olup, birbirini tamamlayan pek çok faaliyetin bileşiminden oluşmaktadır. Kurumsal İnovasyon Sistemimizin en önemli bileşeni olan "Bireysel Öneri Sistemi" (BÖS), Ortaklığımızın en büyük değeri olan çalışanlarımızın yaratıcı potansiyelini aktif hale getirmek ve inovasyon faaliyetlerine katılımını artırmak amacıyla devreye alındı. Şeffaf bir paylaşım ve ödüllendirme yapısına sahip olan Bireysel Öneri Sistemi, tüm çalışanlarımıza değerli fikirlerini sunma, projelendirme ve uygulama fırsatı veriyor ve karşılığında ödül kazanma imkânı sunuyor. Bununla birlikte, iş birimlerimizin koordinasyonunu üst noktaya taşıyarak problemleri çözüme kavuşturma fırsatı yaratıyor. Sistem sayesinde Ortaklığımızda inovasyon farkındalığı oluşturuyor, inovasyon kültürünü yayıyor ve inovasyon elçilerini ortaya çıkarıyoruz. Bu kapsamda 2020 sonu itibarıyla Bireysel Öneri Sistemi'nde 24.259 öneri paylaşıldı. Bu önerilerden 1.225'inin hayata geçirilmesiyle Ortaklığımız 163 milyon doları aşan finansal fayda elde etti.

Çalışanlarımızın üretkenliğini ve geleceği şekillendirecek teknolojiler hakkındaki farkındalığını artırmak amacıyla pek çok eğitim ve çalıştay düzenliyoruz.

Uzmanlarla gerçekleştirilen söyleşiler, "AirCircle" programı ve tasarım odaklı düşünme (design thinking) eğitimleri bu eğitimlere örnek olarak gösterilebilir. 2020 yılında University of California, Irvine ve Related & Co. iş birliği, Standard Relevancy Framework ve ödüllü eğitim modülü olan Zero Gravity Academy uygulandı. Ayrıca crowdsourcing tabanlı fikir yarışmaları ve uçak içi eğlendirici sistemlerde devreye aldığımız İnovasyon Anketi ile müşterilerimizi de inovasyon süreçlerimizin bir ögesi haline getirdik.

2020 yılında uçak içi eğlence sistemi aracılığıyla müşterilerimizden gelen 25.000 geri bildirim iç değerlendirme süreçlerimize dahil ettik. Bu kapsamda, süreçlerimize değer katacağını düşündüğümüz 200 önerinin ilgili birimlerle koordinasyonunu sağladık.

Dış inovasyon faaliyetlerimiz de firmamızı önemli bir yenilik kaynağı olarak besliyor. Pandemiye yönelik antibakteriyel, yıkanabilir maske geliştiren ve tarafımıza ulaşan firmalarla kullanıcı deneyimi tasarlandı ve mukayeseli anket çalışması yapıldı. Bunun yanı sıra yalnızca Ortaklığımızı değil, tüm girişimcilik ekosistemini destekleyen ve gelecek vadeden girişimcilerle muhtemel yatırımcıları buluşturan Invest on Board platformumuz da her geçen gün büyümesini sürdürüyor.



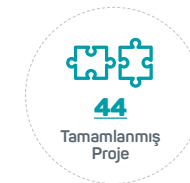
### Bireysel Öneri Sistemi 2020



### IFE Yolcu İnovasyon Anketi



### Ortaklık Proje Portalı



# ÇALIŞAN BAĞLILIĞI VE MEMNUNİYETİ

Çalışanlarımızın memnuniyeti en az yolcularımızın memnuniyeti kadar önemlidir!



Çalışanlarımızın memnuniyetine en az yolcu memnuniyeti kadar önem veriyoruz. Ortaklığımızda, İnsan Kaynakları süreçleri Genel Müdüre bağlı İnsan Kaynakları Yardımcılığı birimi tarafından yürütülmektedir. Çalışanlarımızın kendilerini önemli ve ayrıcalıklı hissedebilmeleri ve çalışma hayatı boyunca yaşadıkları deneyimlerin olumlu hale getirilmesi amacıyla Çalışan Deneyimi Müdürlüğü kuruldu. Bu bağlamda çalışma arkadaşlarımızı ilk ofis günlerinde kendilerine özel hazırlanmış kit ile karşılıyor, oryantasyon ve adaptasyon süreçlerini yaptığımız görüşmelerle yeniden tasarlıyoruz. Çalışma arkadaşlarımızın çalışma hayatı deneyimlerini iyileştirebilmek için oluşturduğumuz çalışan deneyimi haritası ile iletişimde olduğumuz her nokta için geri bildirimler alıyor ve gelişim planlarımızı birlikte oluşturuyoruz.

Bu harita ile çalışma arkadaşımızın Türk Hava Yolları ailesine katıldığı günden emekliliğine kadar geçen süreçte ve hatta sonrasında da yanında olmayı hedefliyoruz. Dünyanın en iyisi olma yolunda ilerlerken, ulaşım, beslenme, ofis ergonomisi ve yaşam kalitesi gibi çalışanlarımızın motivasyonunu en üst seviyeye çıkaracak süreçlere son derece özen gösteriyoruz.

## SOSYAL HAKLAR

Türk Hava Yolları olarak çalışanlarımıza önemli sosyal haklar sunuyoruz. Bu sosyal haklara örnek verecek olursak: Geniş kapsamlı servis ağı, yemek hizmeti, özel sağlık sigortası, çalışanlarımızın ailelerine özel sağlık sigortası indirimleri, doğum, emzirme, vefat ve evlilik izin ve ödenekleri, devletin

sağladığı 16 haftalık doğum iznine ek 4 hafta ile toplam 20 haftalık doğum izni, çocuklu tüm kadın çalışanlara her bir çocuk için ilköğretim çağına kadar isterse kreş için isterse farklı bakım hizmetleri için kullanılacak destek ödemesi, çocuk bakımı için kullanılacak en az 6 aylık ücretsiz izin hakkı, çocuk okul çağına gelene kadar kullanılacak part-time çalışma imkanı, çocuğu doğan tüm erkek çalışanlara 6 günlük ücretli babalık izni, ücretsiz veya indirimli iç/dış hat seyahat olanakları, vize işlemlerinde kolaylıklar, dünyanın her yerindeki anlaşmalı otellerimizde konaklama imkanı vb.

## ÇALIŞAN DENEYİMİNİN GELİŞTİRİLMESİ

Çalışan deneyiminin iyileştirilmesi ve çalışanlarımızın motivasyonlarının artırılması için sürekli çalışmaktayız. Çalışanlarımızla yaptığımız on-boarding ve tutundurma mülakatları gelişime açık yönlerimizi tespit etmemize yardımcı oluyor. Çalışanlarımızdan aldığımız geri bildirimleri ve birim temsilcileri tarafından gündeme getirilen konuları değerlendirerek yeni nesil İK uygulamalarını hayata geçiriyoruz. Çalışan destek kanallarımız, İK uygulamalarımızın hızlı şekilde çalışanlarımıza duyurulmasını sağlıyor.

Veriye dayanarak çalışanlarımıza daha iyi bir çalışan deneyimi yaşatmak üzere İK'nın yükselişte olan alanlarından biri olan İK Analitiği alanına odaklanacak yeni bir birim kurduk. Ortaklığımızın Takdir ve Teşekkür Platformu, çalışma arkadaşlarımızın birbirleriyle etkileşim halinde olmalarını sağlıyor. Geliştirmeye devam ettiğimiz mobil uygulama aracılığıyla, çalışanlarımız, yöneticileriyle iş önceliklerini ve gelişim planlarını anlık olarak paylaşabiliyor. Bunun yanı sıra, marka anlaşmalarını, sürpriz hediyeleri, kulüplere yönelik faaliyet duyurularını ve Ortaklık içi bilgilendirmeleri takip edebiliyorlar. Bu uygulamayla kurum içinde iş birliğini geliştirmeyi ve yeteneklerin görünürlüğünü artırmayı hedefliyoruz.

Uzaktan çalışma süreci için geri bildirim almak üzere çalışma arkadaşlarımız ile görüşmeler gerçekleştirildi.



Uzaktan çalışma sağlayan çalışanlar için bilgilendirme amaçlı yayımlar yapıldı.

Çalışma arkadaşlarımızın sorularına ve sorunlarına daha hızlı cevap verebilmek için Çalışan Destek Hatları üzerinde geliştirme çalışmaları yapıldı.



Çalışan geri bildirim sisteminin ikinci faz geliştirmeleri sürdürüldü.

Çalışan ve yöneticilerimizin iletişimini güçlendirmek için toplu etkinlikler düzenlendi.

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

Motivasyon artırmaya yönelik çekilişler düzenlendi.



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

# ÇEŞİTLİLİK VE CİNSİYET EŞİTLİĞİ

  
**%46 Kadın**  
çalışan oranı



  
**66 ülke 480**  
yabancı pilot



  
**534**  
yeni işe başlayan  
personel





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

Türk Hava Yolları'nın başarı öyküsüne önemli katkılarda bulunan kokpit ekibimizin sayısı, 66 ülkeden 480 yabancı pilotla birlikte 5 bini geçti. Böylece kokpitlerimizde gerçek anlamda kozmopolit bir çalışma ortamı sunuyoruz. Kadın çalışan sayısı, 2020 yılı itibarıyla 13.128'e ulaştı; bu rakam toplam çalışan sayısının yüzde 46'sına tekabül ediyor. Kadın yönetici oranımız şef pozisyonu dahil yüzde 25'tir. Benimsediğimiz eşit iş için eşit ücret ilkesi kapsamında kadın/erkek çalışan maaş oranı 1'dir. Yönetim Kurulumuzda 1 kadın üye bulunmaktadır. Kabin çalışanı görevinde kadın çalışanlarımızın ağırlıkta bulunmasının yanı sıra, kadın pilot sayımızın da yıldan yıla arttığını görmekten mutluluk duyuyoruz.

## **Kadın çalışanlarımızın kariyer olanaklarını artırmaya yönelik uygulamalarımız:**

Doğum izni ve çocuklu tüm çalışan kadınlara her bir çocuk için ilköğretim çağına kadar kreş yardımı ödemesi gibi yardım uygulamaları geliştirdik. Devletin sağladığı 16 haftalık doğum iznine 4 hafta daha ekleyerek toplam ücretli izin süresini 20 haftaya çıkardık. Annelerin ücretli izin sonrasında çocuk bakımı için ücretsiz izin taleplerini mümkün olduğunca olumlu değerlendiriyoruz. Önceden yalnızca çocuğu kreşe gidenlere kreş yardımı verirken artık çocuğu henüz okula başlamamış tüm annelere, isterlerse kreş masraflarında isterlerse çocuğun farklı bakım ihtiyaçlarında kullanmak üzere maddi destek vermeye başladık. Ayrıca çocuklar ilköğretim çağına gelene kadar tüm anneler için part-time çalışma imkanını sunuyoruz. Uçucu anne çalışanlarımıza yönelik doğum öncesi ve sonrasında esneklikler tanıyoruz. Uçucu kadın çalışan hamileliği boyunca idari izinli olmak veya ofis görevi yapmak konusunda tercih yapabilir. Hamile kabin üyelerine Dünya Sağlık Örgütü'nce seyahat edilmesi tavsiye edilmediği zika, sıtma gibi hastalıkların görüldüğü ülkelere sefer planlamıyoruz.

Performans Göstergeleri	Birim	2018	2019	2020
Kadın/erkek çalışan maaş oranı	oran	1	1	1
<b>5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ</b> 	%	11	11	11
Yönetim kurulunda yer alan kadın oranı	%	46	46	46
Kadın çalışan oranı	%	46	46	46
<b>10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI</b> 	%	25	26	25
Kadın yönetici oranı*	%	25	26	25
Çalışan kadın personel sayısı	sayı	12.330	13.577	13.128
Engelli personel sayısı	sayı	217	235	230
Yönetici pozisyonunda çalışan engelli personel sayısı	sayı	20	24	22

\*Şef pozisyonu dahil

Bebeğini emziren kabin üyelerinin gece çalışmasına izin vermiyor, 2 yıl yatılı görev planlamıyoruz. Böylelikle kadın çalışanlarımız hem çocukları ile kaliteli vakit geçirirken hem de emekleri ile şirketimizi adım adım öne taşıyorlar.

Türk Hava Yolları olarak, engelli bireyleri istihdama kazandırarak, onlara sağladığımız çeşitli esneklikler ile onlara yeteneklerini gösterme fırsatı sağlamak konusunda kararlıyız. 2020 yılı itibarıyla toplam engelli çalışan sayısı 230 olup, 22 çalışanımız şef ve üzeri yönetici pozisyonlarında görev yapmaktadır.

2020 yılında, Türk Hava Yolları bünyesinde yeni işe alınan çalışan sayısı 534'tür. Büyüme ve kalite esaslı insan kaynakları politikaları, ortaklığımızın 2023 vizyonunda önemli yer tutuyor. Bu sebeple 2023 yılına kadar olan döneme ilişkin çalışan planlamamızı şimdiden yapmaktayız. Türk Hava Yolları'nın çalışan profilinin zenginliği, raporun "[Ekler](#)" bölümünde yer alan "[Performans Tabloları](#)" başlığı altındaki "[yaşa ve cinsiyete göre çalışan profili](#)" tablosunda görülmektedir.

## TOPLUMSAL CİNSİYET DENGESİNİ GELİŞTİRME

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

**Nursibel Aydın**

*Türk Hava Yolları Değerlendirme Merkezi Müdürü*

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, Türk sivil havacılık sektöründe toplumsal cinsiyet dengesini geliştirmek için bir talimat yayımladı ve bir komisyon oluşturdu. Türk Hava Yolları’nın da içinde bulunduğu bu komisyon, sivil havacılıkta toplumsal cinsiyet dengesini izlemeyi ve geliştirmeyi hedefliyor. Ayrıca kız öğrencilerinin havacılığa olan ilgisini artırmak ve farkındalık oluşturmak için üniversite seçimi öncesi kendilerine ulaşılması ve havacılık yönetiminde karar alma sürecinde etkin kadın sayısının artırılması da Komisyonun hedefleri arasındadır. SHGM Toplumsal Cinsiyet Dengesini Geliştirme Komisyonu üyeleri, havacılıkta cinsiyet dengesi ile ilgili mevcut durumun tespitini yapmak, iletişim faaliyetleri yürütmek, akademi ve endüstriden ilgili paydaşlarla iş birliği içinde projeler geliştirmek için çalışmalarına başladı.

## KARİYER GELİŞİMİ



**T**ürk Hava Yolları olarak, 127 ülkeye ulaşan geniş kapsamlı faaliyet alanımız ve çok kültürlü yapımızla, çalışanlarımıza havacılık sektöründe benzersiz bir kariyer fırsatı sunuyor, tüm çalışanlarımızın gelişimlerini destekliyoruz. Sunduğumuz eğitim ve gelişim olanakları hakkında daha kapsamlı bilgi [Eğitim bölümünde](#) yer almaktadır. Pilotlarımız için uzun soluklu kariyer fırsatları sunuyoruz. Bunun için Ortaklığımızın en önemli iki özelliği olan kurumsal sadakat ve etkili takım çalışması ilkelerinden güç alıyoruz. Türk Hava Yollarındaki kariyer fırsatlarını ve işe alım süreçlerini, üniversite öğrencilerine tanıtmak ve nitelikli başvurulara doğrudan ulaşmak amacıyla çeşitli etkinliklere katılıyoruz.

2020 yılında ülkemizin önde gelen 8 üniversitesi ve çeşitli derneklerle 3 adet yurt dışı ve 8 adet yurt içi olmak üzere toplamda 11 adet kariyer etkinliğine katılım sağladık. Çalışma hayatına yeni başlayacak olan lisans öğrencilerine yönelik olarak oluşturduğumuz AIRSTARTER Programı ile öğrencilere kariyerlerini şekillendirme fırsatı sunuyoruz. Toplamda 12 ay süren ve iki dönem devam eden part-time çalışma süreciyle öğrenciler teorik bilgilerini pratiğe çevirme imkânı buluyorlar. Süreci başarıyla tamamlayan öğrencilere çeşitli değerlendirme aşamalarından sonra tam zamanlı işe alım fırsatı sunuyoruz.

### DEĞERLENDİRME MERKEZİ UYGULAMALARIMIZ

Değerlendirme süreçlerimizde, ilgili alandaki uzmanlarla ve ölçme değerlendirme sistemi konusunda uzman akademisyenlerle çalışıyoruz.

Değerlendirme çalışmalarımızı, Ortaklığımıza özgün “Türk Hava Yolları Online Sınav Platformu” üzerinden yürütüyoruz. Dışa bağımlılığımızı azaltan, pozisyon bazında daha geçerli ve güvenilir içerikler ile ölçme değerlendirme yapmamıza imkân sağlayan sınav sistemimiz ile dünyanın dört bir yanında aday ya da çalışanlarımız ile değerlendirme uygulamaları gerçekleştirebiliyoruz. 2020 yılında kurum içinde yapılan tüm değerlendirmelerde yetkinlik bakış açısını yaygınlaştırmak için yurt dışı atama süreçlerinde ideal profil ve değerlendirme süreçleri tasarlanmıştır. Yetkinlik gelişim programlarını iç kaynaklı olarak sürdürebilmek için İstihdam Başkanlığı içinde “İK Gelişim Yolculuğu” adını verdiğimiz bir program oluşturulmuştur.



## TÜRK HAVA YOLLARI HAVACILIK AKADEMİSİ

**T**ürk Hava Yolları Havacılık Akademisi, kadrosunda bulunan 71 eğitmenin yanında, uzmanlıklarına ihtiyaç duyulduğunda desteğini alabileceği 120 Ortaklık personeli ile kursiyerlerine eğitim hizmetlerini sınıf ve/veya online ortamda vermektedir. Havacılık Akademisi'nin faaliyette bulunduğu fiziki alan 5.400 m<sup>2</sup>'si kapalı olmak üzere, toplam 8.700 m<sup>2</sup>'dir. Birçok ulusal/uluslararası akreditasyona ve onaya sahip olan Türk Hava Yolları Havacılık Akademisi, yolcu hizmetleri eğitimlerinden yer operasyonu eğitimlerine, profesyonel ve kişisel gelişim eğitimlerinden havacılık ve mesleki dil eğitimlerine kadar geniş eğitim yelpazesi ile havayolu ve kargo firmalarına, seyahat acentelerine, üniversitelere, havalimanı işletmelerine ve sivil havacılık sektöründeki diğer firmalar ile kişilere eğitim ve danışmanlık hizmeti sağlamaktadır.

Akademi, 2011 yılından beri aldığı akreditasyonlarla IATA'nın Bölgesel Eğitim Ortağı ve Yetkili Eğitim Okulu haline gelerek dünyanın her yerinden gelen öğrencilere IATA onaylı eğitimler vermeyi sürdürmektedir. Türk Hava Yolları Havacılık Akademisi bünyesindeki eğitimler; Kurumsal Çözümler, Organizasyonel Gelişim ile Dil Becerileri olmak üzere üç kategori altında sürdürülmektedir.

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

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

Ortaklığımız, sosyal sorumluluk projesi kapsamında tasarladığı "Çocuklar İçin Havacılık Programı" ile 8-12 yaş grubundaki çocuklara havacılığı sevdirmeyi hedeflemektedir. Bir günlük programda çocuklar uçuşun ilkelerini deneysel ortamda öğrenmekte ve simülatörlerde uçuş deneyimi edinmektedir.

İstanbul'da bulunan Çocuk Esirgeme Kurumlarında kalan çocuklara da aynı kapsamda programlar düzenlenmektedir. Uçuş Korkusunu Yenme Programımızda ise 2 gün boyunca uçuş korkusu sebebi ile uçamayan yolcu adaylarımıza psikolog, uçuş ekiplerimiz ve teknik personelimiz ile eğitimler vermekte ve ilk uçuşlarını birlikte yaparak korkularını yenmelerinde yardımcı olmaktayız.

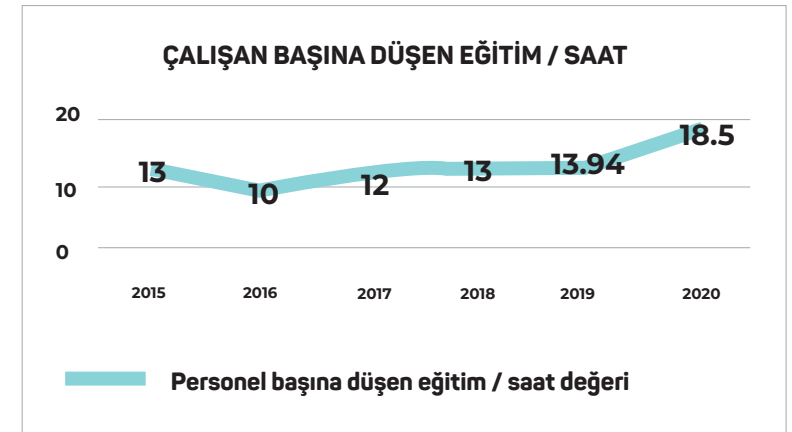
## ULUSAL VE ULUSLARARASI ONAYLARIMIZ VE ORTAKLIKLARIMIZ

- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Eğitim Kuruluşu Yetki Belgesi
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Havacılık Güvenliği Eğitim Kuruluşu Yetki Belgesi
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Dil Yeterliliği ve Hizmet Sağlayıcı Yetki Belgesi

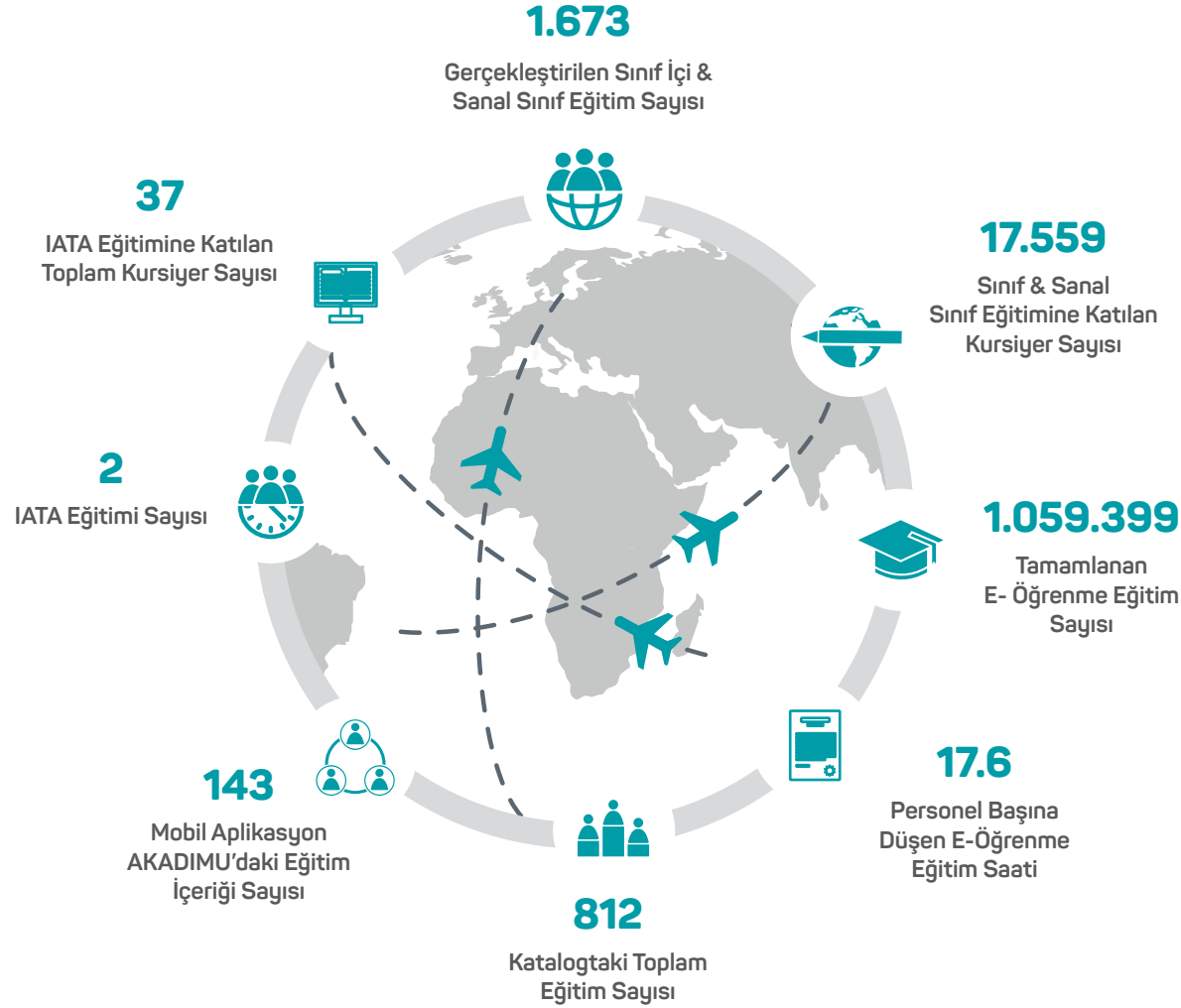
- Ulaştırma Hizmetleri Düzenleme Genel Müdürlüğü Havayoluyla Tehlikeli Madde Taşımacılığı Eğitimi Yetki Belgesi
- Milli Eğitim Bakanlığı Özel Öğretim Kurumları İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatı
- IATA Hava Yoluyla Tehlikeli Maddeler Taşımacılığı Eğitimi Akreditasyonu (IATA Certificate of Accreditation)
- IATA Bölgesel Eğitim Ortaklık Sertifikası (IATA Regional Training Partner Certificate)

## HAVACILIK AKADEMİSİ SAYILARLA 2020

2020 yılında çalışan başına düşen eğitim saati 18,5 oldu. Akademi, 2020 yılında 1.673 sınıf & sanal sınıf eğitimi düzenleyerek 17.559 kursiyere, uzaktan eğitim aracılığıyla da 1.059.399 kursiyere ulaştı. Eğitimlere ilişkin diğer bilgiler aşağıda yer almaktadır.



TURKISH AIRLINES  
**AVIATION ACADEMY**  
**SAYILARLA 2020**



### YENİ EĞİTİM GELİŞTİRME VE TEDARİKÇİ EĞİTMEN YETİŞTİRME (YEGTEY) PROGRAMI

Ortaklığımız çalışanlarının tecrübelerinden faydalanmak amacıyla, havacılık "know how" ı yüksek içeriklerde yeni eğitimler geliştirilmeye başlandı. "Yeni Eğitim Geliştirme ve Tedarikçi Eğitim Yetiştirme" (YEGTEY) Programına mülakatla seçilen 84 kişi tedarikçi eğitmeni olarak yetiştirildi. Hâlihazırda 17 yeni eğitim kataloğa eklendi.

### EĞİTİM İÇERİKLERİNE ULAŞMAYI KOLAYLAŞTIRAN YENİ TEKNOLOJİLER

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

### Sanal Sınıf Eğitim Faaliyetleri:

Pandemi döneminin başından bu yana 37.000'den fazla kursiyerin talep etmiş olduğu 166 farklı içerikte 1.657 sanal sınıf eğitimi icra edildi.

### Youtube Seminerleri:

Havacılık Akademisi Youtube sayfasında başlatılan "Canlı Yayın Youtube Seminerleri"nde belirli periyotta akademisyenler ve iş dünyasından profesyonellere yer verilmekte; konuşmacılar ile üzerinde çalışılan içerikler tüm ortaklık personeline ulaştırılmaktadır.

### Sertifika Programları:

Her ay çalışanlarımızı değişik konularda uzmanlıklarını artırbilecekleri sertifika programlarına dahil ediyoruz. 5 farklı içerikteki sertifika programlarımızı uzaktan canlı eğitimler şeklinde gerçekleştirerek personelimizin gelişimine katkı sağlıyoruz.

**Bu programlar şunlardır:** Finans Okulu, Pazarlama Okulu, Lojistik Okulu, Dijital Yetkinlikler Okulu ve Business English Okulu

### Yüksek Lisans Programları:

Çalışanlarımızın alanlarında uzmanlaşmalarını desteklemek için İstanbul'un değişik üniversiteleri ile yapılan mütabakatlar sonucu personelimizin Yüksek Lisans Programlarına katılmalarına olanak sağlandı.

# UÇUŞ EĞİTİM MERKEZİ



Uçuş Eğitim Başkanlığı çatısı altında, uluslararası standartlara uygun olarak Ortaklığımızın kokpit personeli, kabin ekibi üyesi, dispeçer ve load master kursiyerlerine yaklaşık 45.000 kişilik eğitim verildi. Merkezimiz, ulusal ve uluslararası yetkilendirmeler ile yerli ve yabancı müşterilere yönelik eğitim hizmetleri de sağlamakta olup; Avrupa, Orta Doğu ve Afrika bölgesindeki en kapsamlı eğitim merkezlerinden biri olmayı hedeflemektedir. Bunun yanı sıra kurum ve kuruluşlarla yürütülen çalışmalar, hem ulusal hem de uluslararası alanda sivil havacılık konusundaki bilgi birikiminin geliştirilmesine önemli katkılar sağlamaktadır. Ortaklığımızın havacılık emniyeti ve güvenliği konularındaki en yüksek performans standartlarına erişme vizyonuyla faaliyetlerini yürüten Uçuş Eğitim Merkezimiz, Türk Sivil

Havacılığı ve pek çok yabancı sivil havacılık otoritesi tarafından denetlenip yetkilendirilmiş, uluslararası platformda yetkinliğe sahip bir eğitim merkezidir.

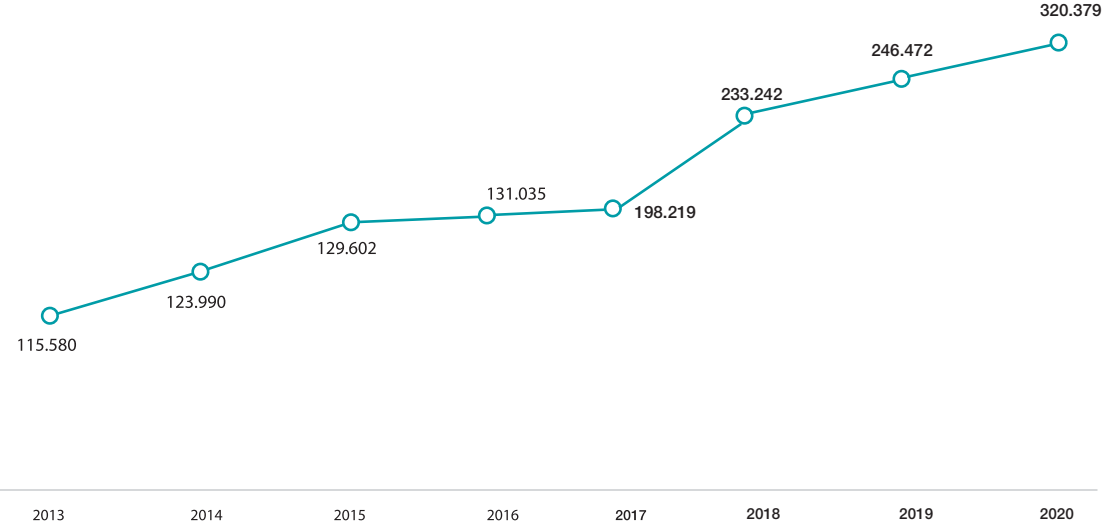
Uçuş Eğitim Merkezinde bulunan 24 adet (FFS) Full Flight Simulatör, 7 adet (FTD) Flight Training Device ve 6 adet CST, 3 adet CEET, 8 adet DT, 1 adet RFFT istasyonunda; kokpit ekipleri yer dersleri ve uçuş eğitimleri, kabin ekipleri yer dersleri ve uygulamalı eğitimleri, yetiştirilmek üzere pilot adayları eğitimleri ile dispeçer, load master ve SAFA eğitimleri verilmektedir. Tüm uçuş ekipleri eğitimleri, iletişim, sorumluluk alma, liderlik ve takım yönetimi, problem çözme, sağlıklı karar alma gibi konularda

bilgi, beceri ve yetkinlikleri artırmayı hedeflemektedir. Eğitim programımızı düzenli olarak güncelliyoruz.

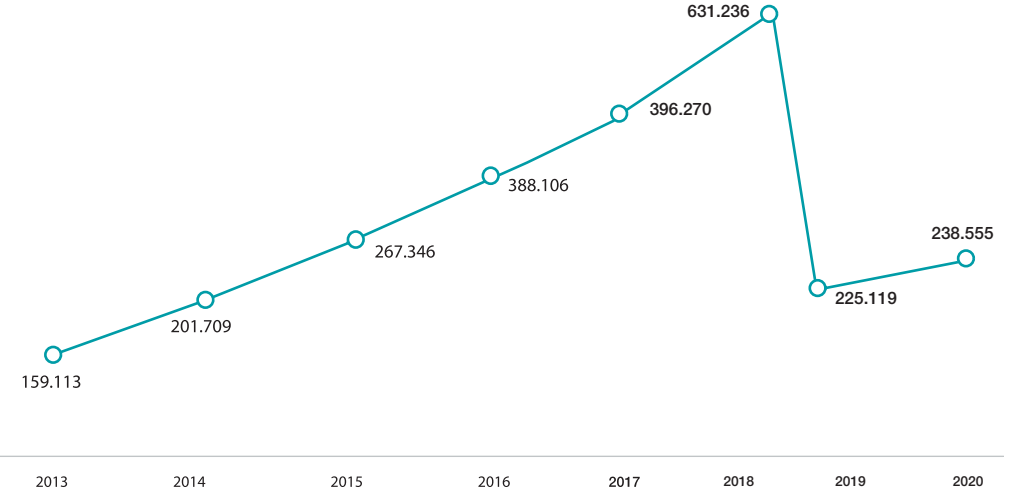
THY İlk Yardım Eğitim Merkezimizde, uçucu ekiplerimizin yanı sıra Ortaklığımızın yer birimlerinde görev yapan çalışma arkadaşlarımıza da Sağlık Bakanlığı onaylı ilk yardımcı kimlik kartı ve sertifikası düzenlenmektedir. Yakıt verimliliği ile ilgili alanlarda çalışanlarımıza eğitim vererek çevre bilincini artırıyoruz. Çevreyi korumak amacıyla yakıt verimliliğiyle ilgili operasyonel uygulamalar hakkında seminerler düzenliyoruz. Bunların yanı sıra COVID-19 döneminde gerek sanal sınıf gerek e-learning eğitimleri verilerek ekiplerimizin yetkinliklerini kaybetmemeleri sağlandı.

## 2013-2020 PERFORMANSI

Kokpit Personeline Yönelik Eğitim Saati



Kabin Personeline Yönelik Eğitim Saati



## GERÇEKLEŞTİRİLEN PROJELER

2017 yılında tamamlanan 18 simülör ve 45 derslik kapasiteli ve mock-up alanına sahip Uçuş Eğitim Merkezi Sedat Şekerci Kampüsü'nde, 2020 yılı içerisinde 1 adet geniş gövde simülörün devreye alınmasıyla birlikte bu yerleşkede bulunan toplam simülör sayısı 14'e ulaştı. Buna ek olarak, 2020 yılında 2 adet 16X2 = 32 öğrenci kapasiteli B737/A320/A330 VSIM sınıfı, 6 adet Computer Based Trainer (CBT) sınıfı ve 1 adet B787 kabin acil durum tahliye cihazı kurulumu tamamlanarak hizmete girdi. Yeni "Uçuş Eğitim Merkezi Projesi" çalışması kapsamında Havelsan A.Ş firmasından 5 adet ilave yerli simülör siparişi verildi. Havelsan firması bu projelerle beraber 6 adet ilave FTD cihazını da projeler

kapsamında teslim edecektir. Sipariş verilen simülörlerden 3 tanesinin teslimatının önümüzdeki yıl (2021) içerisinde tamamlanması planlanmaktadır. Böylece bünyemizde yer alan EASA onaylı Tam Uçuş Simülörü (FFS) sayısı, Sedat Şekerci Kampüsü'nde 17 ve Florya yerleşkesinde 10 olmak üzere toplamda 27'ye ulaşacaktır. İlgili birimler ile eş zamanlı ve koordineli çalışma kabiliyetini, iletişimi ve kaynak verimliliğini artırmak için kullanılması hedeflenen MINT Eğitim Yönetimi Sistemi platformu entegrasyon aşamasındadır. 2020 yılında, kokpit personeline toplam 320.379 saat ve kabin personeline toplam 238.555 saat eğitim düzenlendi.

# ÇALIŞAN SAĞLIĞI, GÜVENLİĞİ VE REFAHI



İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız  
OHSAS 18001 Sertifikamız

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

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

Türk Hava Yolları bünyesinde, İstihdam Başkanlığı tarafından yürütülen, detaylı olarak hazırlanmış İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi El Kitabının yanı sıra genel İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız bulunmaktadır. İşyeri hekimleri, hemşireler, iş güvenliği uzmanlarından oluşan Sağlık Müdürlüğümüz, iş sağlığı ve güvenliği alanında

en yüksek standartlara ulaşabilmemizi ve bu standartları sürdürebilmemizi sağlamak için çalışmaktadır.

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

Ortaklığımızda sağlık ve güvenlik verileri, online raporlama sistemleri vasıtasıyla sistematik olarak toplanmakta, takip edilmekte ve incelenmektedir. Ayrıca Ortaklığımızın iş sağlığı güvenliği performansını sürekli iyileştirmek amacıyla ramak kala durumları dahil tüm olaylar raporlanmakta; bu

olayların kök neden analizleri incelendikten sonra, gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanmaktadır. Bunun yanı sıra, Ortaklığımızla sendikalar arasında imzalanan yasal sözleşmelerde, sağlık ve güvenlikle ilgili yürürlükte olan tüm kurallara ve düzenlemelere uygunluk şartına yer verilmektedir.

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

Performans Göstergeleri	Birim	2018	2019	2020
Kaza sıklık oranı	adet	8,6	12,69	4,57
İSG eğitimi verilen personel sayısı	adet	-	14.951	20.563
Acil durum tatbikat sayısı	adet	17	58	8
Saha gözetimi sayısı	adet	-	426	204
Hekimlik faaliyeti sayısı	adet	157.016	161.992	125.326



**2021 HEDEFİMİZ:**

Kaza sıklık oranını 9'un altına düşürmek

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

## EĞİTİM

Türk Hava Yolları olarak, çalışanlarımızı iş sağlığı ve güvenliği hususlarında bilinçlendirerek, iş sağlığı ve güvenliği kültürünün gelişmesine destek oluyor; bu amaçla düzenli eğitimlerle çalışanlarımıza iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili gerekli bilgileri veriyoruz. Eğitim konu başlıklarının bazıları şunlardır: Çalışanların yasal hak ve sorumlulukları, İSG kültürünün genel esasları, kimyasal, fiziksel ve ergonomik risk faktörleri, iş ekipmanının güvenli kullanımı, kişisel koruyucu donanım kullanımı, iş kazalarının nedenleri ve önlenmesi, acil durum müdahale planları, tahliye ve kurtarma. Bu kapsamda; kokpit, kabin ve yer personeli olmak üzere, 187 kişiye İSG

temel sınıf eğitimi, 20.376 kişiye İSG online eğitimi, 84 kişiye arama-kurtarma-tahliye ekipleri eğitimi ve 48 kişiye yangınla mücadele eğitimi verildi.

## İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ UYGULAMALARI

Türk Hava Yolları olarak, çalışanlarımızın fiziksel sağlığı ve esenliği kadar ruh sağlığını da önemsiyoruz. Kritik pozisyonlarda görev alan personelimizin gerek fiziksel gerekse zihinsel olarak göreve hazır olmalarını sağlamak için her türlü desteği sunmaya kararlıyız. 2020 yılında çalışanlarımızın acil durumlara hazırlıklı olması ve acil durum ekiplerinin olaya müdahale etme becerilerinin geliştirilmesi amacıyla; İstanbul'da 5, yurtiçi istasyonlarda 3 olmak üzere toplam 8 acil durum tatbikatı düzenlendi. İstanbul yerleşkelerimizde, toplam 204 saha gözetimi çalışması yapıldı. Ölçüm kontrol ve test çalışmaları kapsamında; mekanik ve elektriksel muayeneler ile ortam ve iş hijyeni ölçümleri kapsamında 5.234 kalem ölçüm yapıldı.

## SAĞLIKLI YAŞAM TARZLARININ DESTEKLENMESİ

Yaptığımız çeşitli çalışmalarla, çalışanlarımızı sağlıklı tercihler yapmaya teşvik ediyoruz. Sağlık programımız vasıtasıyla sağlıklı beslenme, madde



## HEDEF 2021

Türk Hava Yolları ailesine yeni katılan çalışanlarımıza, iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerine devam edilecektir. 2021 yılı sonunda, kaza sıklık oranının 9'un altına düşürülmesini hedefliyoruz. ISO 45001 Standardına başarıyla geçişin tamamlanmasını hedefliyoruz.

bağımlılığı bilinci ve dumansız ortam gibi uygulamalara destek veriyoruz. Birçok kronik hastalıkla ilişkilendirilen obeziteyi önlemenin yolu, kilo kontrolü ve aktif yaşam tarzından geçiyor. Çalışanlarımıza sağlıklı beslenme tercihleri, egzersiz ve kilo kontrolü gibi konularda yardımcı olmak için beslenme danışmanlığı hizmeti sunuyoruz. Dumansız ortamı destekliyor, çalışanlarımızın sigarayı bırakmalarına yardımcı olmak için sigarayı bırakma programına katılmalarına imkân sağlıyoruz.

## PERFORMANS

Türk Hava Yolları olarak, iş yerinde yaşanan yaralanma oranını sürekli olarak azaltmak için kararlılıkla çalışıyoruz. Bu amaçla ilk adım olarak, raporlama sistemimiz geliştirilerek, en küçük yaralanmaların bile tespit edilebilmesi sağlandı. Kaza sayısı x 1.000.000/çalışma süresi formülüyle hesaplayarak kaza sıklık oranımızı izliyoruz. Türk Hava Yolları bünyesinde, iş yerinde yaşanan başlıca yaralanma türleri arasında; kas-iskelet sistemi yaralanmaları, düşmeler ve yanıklar yer almaktadır. 2020 yılı kaza sıklık oranı 4,57 olarak gerçekleşti.

# COVID-19 TEDBİRLERİ VE SAĞLIKLI VE GÜVENLİ UÇUŞ ŞARTLARININ SAĞLANMASI

2020 yılı başında Çin'de salgının ilk haberleri gelmesi ile beraber öncelikle yurt dışı istasyonlarımızda ardından yurt içi operasyon alanlarımızda Dünya Sağlık Örgütü ve Sağlık Bakanlığımızın önerilerinde salgınla mücadele çalışmalarına başladık. Kişisel koruyucu donanım ve maskelerin temini, kullanımı ve bertarafı için gerekli satın alma, uygulama ve dokümantasyon çalışmalarını tamamladık. Çalışanlarımıza yönelik bilinçlendirme amaçlı mailing ve bülten çalışmalarına ağırlık verdik. Saha gözetimimizi arttırarak sosyal mesafe, hijyen ve maske kullanımının istenen seviyede olmasını sağladık. Gerek binalarımızın gerekse de uçaklarımızın havalandırma ve iklimlendirme sistemlerinin iyileştirmesine yönelik tavsiyelerimizi uygulamaya aldık. Binalarımızda sosyal mesafeye uyulması için birçok yeni tasarım yaparak devreye aldık. Tüm binalarımızda dezenfeksiyon çalışmalarına başladık. Termal kamera ile ateş ölçümlerini gerçekleştirdik. Ortaklık olarak sadece kendi operasyonumuzda değil alt işveren ve tedarikçilerimize de rehberlik yaptık. Salgın hastalığa yakalanan personelimize birbir iletişime geçerek durumlarını takip ettik, psikolojik destek sağladık. Filyasyon ekiplerimizi devreye alarak takip çalışmalarını 7 gün 24 saat devam ettirdik.

Sağlık Müdürlüğü işyeri hekimleri ve iş güvenliği uzmanları tarafından COVID-19 ile ilgili saha gözetimleri ve denetimler konusunda çalışmalar yapılarak, tespit edilen uygunsuzluklar kargo bölümünün yöneticileri ile paylaşıldı.

Türk Hava Yolları olarak, personelimizin ve yolcularımızın sağlıklı ve güvenli olarak uçmasını sağlamak amacıyla, 3'lü



vardiya düzeninde 7 gün 24 saat kesintisiz sağlık hizmeti vermekteyiz.

Bu hizmetler, periyodik muayeneler, uçuş personelinin aşılması, kişisel koruyucu ekipman temini ve dağıtımı, uçakların ilaçlanması, uçak sularının analizleri, poliklinik hizmetleri ve revir işlemlerinden oluşmaktadır.

COVID-19 pandemisi nedeniyle, sağlık hizmetleri üst düzeye çıkarılmış, personelin uçuş öncesi ve sonrası kontrolleri yapılmış, seyahat edilen ülkeler tarafından istenen belgeler ve testler yapılarak yolculuğun sorunsuz ve sağlıklı bir şekilde tamamlanması amaçlanmıştır. COVID-19 pandemisi kapsamında hastalıktan korunma yollarına dair hazırlanan uzaktan eğitim, afiş ve broşürler ve kişisel koruyucu ekipman dağıtımı ile çalışanlarımızın hastalıktan korunması amaçlanmış olup, filyasyon çalışmaları sayesinde temaslı ve pozitif vaka takipleri yapıldı.

Bu süreçte, uçuş öncesi ve sonrası 72.633 COVID-19 muayenesi, 1.181 periyodik muayene, 9.459 SHGM periyodik muayenesi, 17.943 işe dönüş muayenesi ve 24.110 poliklinik muayenesi hizmeti verildi.

Koruyucu sağlık hizmetleri kapsamında, özellikle uçuş ekiplerine 17.157 kişiye 1.084.947 adet cerrahi maske, 206.664 el dezenfektanı, 302.894 disposable eldiven, 53.474 N95 maske ve 54.993 koruyucu giysi olmak üzere toplamda 1.437.790 kişisel koruyucu ekipman dağıtıldı ve 5.284 kişiye menenjit aşısı uygulandı.

# TOPLUMA DEĞER KATMAK



Ortaklığımızın kurumsal sosyal sorumluluk alanındaki konu odakları **“Eğitim, Bilim ve Teknoloji, Kültür ve Sanat, Spor, Çalışan Bağlılığı, İnsani Yardım ve Fırsat Eşitliği”**dir.

**B**u doğrultuda yurt içinde ve yurt dışında sürdürülen çalışmaların çoğunluğunu, dezavantajlı bireyler/gruplar, çocuklar için çalışan STK’lar, çeşitli dernek/vakıflar üniversiteler, insani yardım kuruluşları, afet ve kitlik alanında çalışan dernek ve vakıflar, spor kulüpleri ve federasyonlar gibi resmi kurum ve kuruluşlar ile yaptığımız çalışmalar oluşturmaktadır. Kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerindeki temel amaç, ülkemizin birlik bilincini koruyarak global ve yerel sorunların çözümüne dair farkındalık yaratarak marka imajımızı yükseltmek ve marka değerimizi her geçen yıl bir üst seviyeye çıkarmaktır.

 TURKISH AIRLINES

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK  
RAPORU 2020

[ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA](#)

[SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK  
YÖNETİMİ](#)

[KALKINMA İÇİN](#)

[DÜNYA İÇİN](#)

[İNSAN İÇİN](#)

[EKLER](#)



## KIZILAY

Ülkemizin en büyük yardım kuruluşu olan Kızılay'ın kan taşımalarına ve afet yardımlarına kargo desteği verilmektedir.

## ÇOCUK OYUNLARI VE SPOR KULÜPLERİ FEDERASYONU/HEDİYE KARAVANI

COVID-19 salgını boyunca evlerinden çıkamayan ve okula gidemeyen çocuklar için çeşitli geleneksel oyun kitleri Türkiye'nin doğu bölgelerinde ve Azerbaycan'da dağıtıldı.

## TOSİDO

TOSİDO ile onkoloji birimlerinde tedavileri devam eden, havacılığa ilgi duyan çocukları bilim ve kültür çatısı altında buluşturduk. DO&CO'da Türk Hava Yolları yolcusu olmayı, Uçuş Eğitim Başkanlığı simülatörlerinde pilot olmayı deneyimleyen misafirlerimiz, Tour İstanbul tarafından düzenlenen İstanbul turu ile keyifli ve öğretici bir gün geçirdi.

## TEKNOFEST TEKNOLOJİ FESTİVALİ

Havacılık Uzay ve Teknoloji Festivali'ni teşvik ederek Türkiye'yi uluslararası platformlarda temsil eden başarılı takımları destekledik.

## TURMEPA

Turmepa Deniz Derneği ile iş birliği yapılarak "doğa dostu sabunlar" Türk Hava Yolları Lounge'larında kullanılmaktadır. Proje, uçak içi farkındalık videoları ile de desteklenmektedir.

## AVRUPA BİRLİĞİ BİLİMDE KIZ ÇOCUKLARI VE KADINLAR GÜNÜ

Avrupa Birliği Bilimde Kız Çocukları ve Kadınlar Günü, kadın ve kız çocuklarının bilim projelerinde desteklenmesini ve bilimde kadın istihdamı için fark yaratmayı amaçlıyor. Türk Hava Yolları'nda görevli başarılı bilim kadınlarımızın ve pilotlarımızın konuşmalarıyla havacılık sektöründe kadın istihdamı konusunda farkındalık yaratıldı.

## SKYLIFE ÇOCUK DERGİ DAĞITIMI

SkyLife Çocuk dergimiz, çeşitli belediyelere, kar amacı gütmeyen kurumlara ve sevgi evlerine ulaştırılmaktadır.

## DEVLET TİYATROLARI DESTEĞİ

Uçmak isimli tiyatro oyununu destekleyerek kültür ve sanat alanındaki etkinlikleri teşvik ettik.

## SOSYAL HACKATHON

Türkiye'deki sosyal girişimcilik ekosistemine katkı sunmak ve farklı çalışma alanlarından gelen kişilerin iş birliği içerisinde sosyal sorunlara çözüm üretmesine destek olmak amacıyla IGA Havalimanı İşletmesi ile Türk Hava Yolları ortaklığında ve Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği iş birliğinde IGA Sosyal Hackathon yarışması düzenlendi. Havalimanında anlık ihtiyaç duyulan malzemelerin döngüsel ekonomiye katkı sağlayacak şekilde yeniden kullanıma dayalı olarak kiralınması üzerine kurgulanan proje, "SDG 11. Yaşanabilir ve Sürdürülebilir Şehirler/Topluluklar" hedefi ile uyumlu olarak gerçekleşti.





# İNSAN HAKLARI İLE İLGİLİ ÇALIŞMALARIMIZ

 **TURKISH AIRLINES**

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2020

[ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA](#)

[SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ](#)

[KALKINMA İÇİN](#)

[DÜNYA İÇİN](#)

[İNSAN İÇİN](#)

[EKLER](#)

Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin bayrak taşıyıcısı ve küresel bir değer olarak, insan haklarına saygılı olma sorumluluğumuzu faaliyet gösterdiğimiz tüm ülkelerde yolcu taşımacılığı, kargo taşımacılığı ve eğitim olmak üzere tüm faaliyetlerimize entegre ederek, uygulanabilir olan durumlarda insan haklarına saygılı olma sorumluluğumuzun ötesine geçiyoruz. Bu kapsamda; Evrensel İnsan Hakları Beyannamesi, Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) Çalışma Yaşamında Temel İlkeler ve Haklar Bildirgesi ve Birleşmiş Milletler İş Dünyası ve İnsan Hakları Kılavuz İlkeleri'nde belirtilen uluslararası ilkelerle, insan haklarını ve çalışma hayatını düzenleyen ulusal mevzuat çerçevesinde hareket ediyoruz.

### 1. Bireylerin haysiyetini, saygısını ve esenliğini gözeterek insan haklarını koruyoruz.

Faaliyet gösterdiğimiz her alanda çalışanlarımızın, müşterilerimizin, iş ortaklarımızın, yüklenicilerimizin ve faaliyetlerimizden etkilenebilecek olan herkesin sağlığı, güvenliği, haysiyeti ve esenliği en yüksek önceliğimizdir. <sup>1</sup> Pandemi döneminde sağlık çalışanlarımız, iş sağlığı ve güvenliği uzmanlarımız, insan kaynakları ekiplerimiz ve operayonda çalışan ekiplerimiz hem yolcularımızın hem çalışanlarımızın sağlığını korumak için en üst düzeyde tedbirlerin alınmasını sağladı. Zorunlu olmayan birimlerimiz hariç 2020 Mart ayından itibaren uzaktan çalışma düzeninde çalışıyoruz.

### 2. Tüm faaliyetlerimizde ve kurumsal çatımızda, Etik Kurallara uygun iş yapıyoruz.

Tüm yöneticilerin ve çalışanların uymakla yükümlü oldukları temel politikalar, esaslar ve kurallar bütünü olan Türk Hava Yolları Etik Kuralları ve çalışma hayatında kabul görmüş genel prensipler doğrultusunda tüm çalışanlarımızın söz ve davranışlarında yasalara, etik değerlere, toplumsal normlara ve insana saygılı hareket etmeleri sağlanır. <sup>2</sup> Etik Hat ihbar sistemi ile çalışanlar ayrımcılık, rüşvet, menfaat çatışması ve davranış kuralları gibi konularda kurumsal ilkelerimize aykırı olan her türlü davranışı güvenli ve gizli bir şekilde bildirebilir. <sup>3</sup> Etik kurallar ve davranışlar hakkındaki bilinci arttırmaya yönelik dijital eğitimler düzenli olarak tüm çalışanların istifadesine sunuluyor. İç iletişim kaynaklarımız kullanılarak (afiş, dergi, mailing vb.) etik değerlerin önemi ve Etik Hat'ın güvenilirliği sıklıkla gündeme getiriliyor.

### 3. Kapsayıcı ve çeşitliliğe dayalı bir iş ortamı sağlıyoruz.

Pek çok farklı ülkeden ve kültürden gelen çalışanlarımız arasında fırsat eşitliği daima gözetilir ve hiçbir çalışanımıza ırk, renk, cinsiyet, etnik köken, milliyet, din, engellilik, yaş, ekonomik ve ailevi durumlarından ötürü ayrımcılık yapılmaz. <sup>4</sup> Ortaklığımızda kişilerin özel hayatlarına saygılı, adil, yapıcı ve farklı fikirlerin özgürce söylendiği bir güven ortamının oluşmasına ve korunmasına katkıda bulunulur. <sup>5</sup> Kültürel Bütünlük Projesi'nin mottosu "Birlikte Farklıyız" ile kurum kültürü değerlerimizden biri olan kapsayıcılığımızı sıklıkla dile getiriyor, bu minvalde etkinlikler düzenliyoruz.

### 4. Tüm zorla ve zorunlu çalıştırma uygulamalarına karşıyız.

Tüm faaliyetlerimizde ve Ortaklığımızın çatısı altında hiç kimse rızası olmadan, kanuni hakları engellenerek zorla çalıştırılmaz. Tedarik zinciri ve paydaşların bu maddeye riayet etmeleri beklenir. Türk Hava Yollarında çalışan-Ortaklık ilişkisinde esas olan iş sözleşmesi, çalışanın ve yöneticinin onaylaması halinde yürürlüğe girer. İş sözleşmelerimizde zorunlu çalıştırmaya dair madde bulunmamakta olup, tüm yöneticilerimiz zorla çalıştırmanın insan haklarına aykırı olduğu bilincine sahiptir.

### 5. Modern kölelik ve insan kaçakçılığı uygulamalarına taraf olmuyoruz.

Ortaklığımız modern kölelik ve insan kaçakçılığı uygulamalarına tesisleri, kaynakları veya faaliyetleriyle bilerek taraf olmaz. Tedarik zinciri ve paydaşların da bu sorumluluğu gözetmesi önemlidir. Kişinin rızası olmadan zorla çalıştırmadığımız gibi normal çalışma saatinden fazla çalışması durumunda da fazla mesai ödemeleri yapıyoruz. Çalışanın tüm hakları güvencemiz altında olup insan haklarına aykırı olan her türlü uygulamanın da kurum olarak karşındayız.

### 6. Çocuk iş gücü kullanmıyoruz.

Tüm faaliyetlerimizde ve Ortaklığımızın çatısı altında, çocuk iş gücü kullanımına ilişkin ulusal ve uluslararası yasal ve diğer şartlara uygun hareket edilir, çocuk iş gücü kesinlikle kullanılmaz.

Tedarik zinciri ve paydaşların bu maddeye riayet etmeleri beklenir. İnsan Kaynakları Prosedürü'nde yer alan "İşe başlama tarihinde 18 yaşını bitirmiş olmak" şartı yalnızca yurt dışı mahalli personel işe alımlarında Meslek Öğrencisi unvanı için aranmaz. Diğer tüm istihdam süreçlerinde bu şart istisnasız uygulanır.

## 7. Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ediyoruz/ önlemler alıyoruz.

Rüşvet ve yolsuzluk konularında, havacılık sektörünün kılavuz ilkelerine ve faaliyet gösterdiğimiz ülkelerde yürürlükte olan kanunlara uygun hareket edilir; Etik Kurallarımız ve iç kontrol tedbirlerimiz çerçevesinde standartlarımız korunur. <sup>6</sup> İlgili konularda yaşanabilecek olası riskleri önlemek adına kurumsal yönetim organları ve iş ortakları ile çalışanlarımızı bilinçlendirme çalışmaları yürütüyoruz. Ortaklığımız bünyesinde bu konuların takibi ve kurallara uyumun sağlanması amacıyla iç kontrol tedbirleri getirildi. 2020 yılında rüşvet ve yolsuzluk politikasının ihlaline ilişkin Türk Hava Yolları aleyhine hiçbir bulgu tespit edilmedi ve bu konuda herhangi bir idari veya para cezası veya adli yaptırım uygulanmadı.

## 8. Faaliyet gösterdiğimiz ülkelerde insana yakışır çalışma saatleri/dinlenme süreleri düzenliyoruz.

Çalışma düzeni ve saatleri insan kaynakları prosedüründe belirtilerek, insana yakışır iş koşulları sunma ve sağlıklı bir iş-özel yaşam dengesi kurma çerçevesinde ulusal ve uluslararası gerekliliklerin ötesinde düzenlenir. Yurt içindeki ofis çalışanları için çalışma süresi haftalık en fazla 45 saat olarak belirlenmiştir. Toplu İş Sözleşmesi'ne göre çalışanın iş bittikten en erken 15 saat sonra iş başı yapması gerekmektedir. Bu süreden daha kısa bir zaman içinde çalışanın işe çağırılması uygun değildir. İş-özel hayat dengesi kurulmadığında ve mesaiden sonra yeterince dinlenilemediğinde kişilerin iş motivasyonlarında düşüş olduğunu, psikolojik ve fiziksel olarak iyi oluş hallerini koruyamadıklarını bildiğimiz için iç iletişim kaynaklarımız ile iş ve özel yaşam dengesinin kurulması ve korunmasını önemseyeceğimizi ve desteklediğimizi çalışanlarımıza bildiriyor, bu konuda onlara yardımcı olacak ipuçları paylaşıyoruz.

Türk Hava Yolları olarak tüm çalışanlarımızın ruhsal, zihinsel ve fiziksel sağlığı birinci önceliğimizdir.

## 9. Eşit iş için eşit ücret hakkı sunuyoruz.

Evrensel İnsan Hakları Beyannamesi 23. Maddesinde belirtilen "Herkesin, herhangi bir ayırım gözetilmeksizin, eşit iş için eşit ücret hakkı" <sup>7</sup> ilkesi şirket politikaları ile desteklenir. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) metin kaynakları, ulusal mevzuata ve toplu iş sözleşmesine dayalı olarak çalışma hakları mevzuatına uyulur. <sup>8</sup> Çalışanların ücretlendirilmesinde izlenen süreç prosedürlerle belirlenmiştir ve şeffaf olarak tüm çalışanların erişimine açıktır. Toplu İş Sözleşmesi doğrultusunda aynı unvandaki ve kıdemdeki kişilere aynı baz ücret verilir.

## 10. Eğitimler ve sosyal haklar ile çalışanlarımızın potansiyelini ve performansını artırma hedeflerini destekliyoruz.

Çalışanlarımızın bireysel ve kariyer gelişimleri eğitimler düzenlenerek desteklenir. 2020 yılında dijital ve sanal sınıf eğitimleri ile eğitim portföyümüzü genişlettik. Yalnızca kariyer gelişimine yönelik değil aynı zamanda kişisel gelişime yönelik birçok yeni ders içeriği geliştirdik ve çalışanlarımızın istifadesine sunduk. 2020 yılında 394.500 dijital eğitim verdik ve sanal sınıf eğitimlerimize 15.253 kişi katıldı. Çalışanların akademik kariyerlerine teşvik amacıyla birçok üniversite ile yüksek lisans programı anlaşmaları yaptık.

Çalışanlarımıza sunduğumuz geniş sosyal haklar ile onların hem işte hem iş dışında kendilerini güvende hissetmelerini, şirketimizin onların iyi ve kötü gününde yanlarında olduğunu hissetmelerini istiyoruz. Çalışan bağlılığı ile performans arasındaki ilişkiye baktığımızda çalışma arkadaşlarımızın memnuniyeti için elimizden geleni yapıyoruz. Geniş kapsamlı servis ağı, yemek hizmeti, özel sağlık sigortası, çalışanlarımızın ailelerine özel sağlık sigortası indirimleri, doğum, emzirme, vefat ve evlilik izin ve ödenekleri, devletin sağladığı 16 haftalık doğum iznine ek 4 hafta ile toplam 20 haftalık doğum izni, çocuklu tüm kadın çalışanlara her bir

çocuk için ilköğretim çağına kadar isterse kreş için isterse farklı bakım hizmetleri için kullanılacak destek ödemesi, çocuk bakımı için kullanılacak en az 6 aylık ücretsiz izin hakkı, çocuk okul çağına gelene kadar kullanılacak part-time çalışma imkanı, çocuğu doğan tüm erkek çalışanlara 6 günlük ücretli babalık izni, ücretsiz veya indirimli iç/dış hat seyahat olanakları, vize işlemlerinde kolaylıklar, dünyanın her yerindeki anlaşmalı otellerimizde konaklama imkânı gibi önemli sosyal haklar sağlanır. <sup>9</sup>

## 11. Örgütlenme ve toplu sözleşme hakkı ile ilgili ulusal mevzuata uygun hareket ediyoruz.

Ortaklığımızda 56 yıldır süregelen toplu iş sözleşmesi, çalışanların haklarının iyileştirilmesi için günden güne geliştirilir, Ortaklığımız ile yetkili sendika arasında Toplu İş Sözleşmesi imzalandıktan sonra da çalışanların ekonomik, sosyal hak ve menfaatleri korunarak ek protokoller yapılır. <sup>10</sup> Örneğin 2020 yılında, yaşanan pandemi sebebiyle hem işverenin hem çalışanların haklarını korumak amacıyla ücret düzenleme protokolü yapılmıştır.

1.1.2019'da imzalanan 26. Dönem Toplu İş Sözleşmesi 2021 yılının sonuna kadar geçerli olacaktır. Ortaklığımız çalışanlarının %86'sı Hava-İş Sendikası üyesidir. Endüstriyel İlişkiler Prosedürü'nde TİS sürecinde yapılan çalışmalar anlatılmaktadır.

## 12. Bireylerin gizliliğinin ve verilerinin korunmasını sağlıyoruz.

Türk Hava Yolları olarak kişisel bilgilerin gizliliğinin öneminin olduğunun bilincinde, [Türk Hava Yolları Gizlilik Politikasına](#) ve bu husustaki kılavuz ilkelere uygunluk garantisi verilir. <sup>11</sup> Türk Hava Yolları, 2017 yılından beri uyguladığı TS ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ile müşterilerinin, tedarikçilerinin, çalışanlarının her tür bilgisini ulusal ve uluslararası yasalar, mevzuatlar, sözleşmeler çerçevesinde gizli tutmakta; güvenliğini sağlamakta; gerektiğinde imha etmekte ve anonimleştirmektedir. <sup>12</sup> Ayrıca yolcularımızın hakları sahip olduğumuz yönetim sistemi standartları ve sivil havacılık kuralları çerçevesinde güvence altında tutulmaktadır.

### 13. Çalışan gelişimini destekliyoruz. Çalışanlara değer katıyoruz.

Başarımızın arkasındaki temel güç olan çalışanlarımızın becerilerini ve yeteneklerini geliştirme fırsatı sunmak, onların motive ve memnun olarak çalışmalarını sağlamak önceliğimizdir.<sup>13</sup> Sunduğumuz çalışma ortamı, sosyal imkânlar, kariyer olanakları ve yerli ve yabancı kurumlar ile ortaklaşa düzenlediğimiz eğitimlerle çalışan gelişimi desteklenir.<sup>14</sup> 2020 yılında dijital ve sanal sınıf eğitimleri ile eğitim portföyümüzü genişlettik. Yalnızca kariyer gelişimine yönelik değil aynı zamanda kişisel gelişime yönelik birçok yeni ders içeriği geliştirdik ve çalışanlarımızın istifadesine sunduk. Eğitimcilerimizi şirket içinden seçerek hem çalışanlarımızın kendilerindeki potansiyeli keşfetmeleri için onları teşvik ettik hem de farklı birimlerden kişileri bir araya toplayarak iletişimi arttırmayı hedefledik. Eğitim içeriklerinde özellikle bireysel farkındalık, yeni normalde zaman yönetimi ve verimlilik, iletişimin gücü gibi konulara yer vererek bireysel ve organizasyonel gelişimimizi sağlamayı hedefliyoruz. Çalışanlarımızın kendilerini geliştirmek istedikleri alanlarda onlara özgürlük tanıyoruz. Hazırladığımız eğitim ve sertifika programları ile çalışanlarımızın profesyonel anlamda bilgi ve becerilerini arttırmayı önceliyoruz. 2020 yılında İnsan Kaynakları çalışanları için Gelişim Yolculuğu programı hazırlanmış olup, alanında duayen isimlerin verdiği eğitimler ve birden çok atölye çalışması ile çalışanlarımızın gelişimini destekledik. Ayrıca finans, lojistik, pazarlama, teknoloji, İngilizce gibi konulara yönelik olarak 47 adet canlı, e-learning ve workshop eğitimleri tüm Ortaklık çalışanlarımıza sertifika programı konseptiyle sunduk.

### 14. Tüm faaliyetlerimizi emniyetli ve güvenli şekilde yürütüyoruz.

İş sağlığı ve güvenliği taahhüdümüz, bu konudaki yasal gerekliliklere uygunluğun çok daha ötesine geçerek, şirket kültürümüzün ayrılmaz bir parçasıdır ve "Yatay Örgütlü, Adil,

Esnek, Adanmış, Bilgili, Öğrenen ve Bildiren" bir emniyet kültürü<sup>15</sup> teşvik edilmektedir. Türk Hava Yolları, kurumsal güvenlik kültürünün oluşturulması ve teşvik edilmesi için gerekli tüm çalışmaların yapılmasını sağlar<sup>16</sup> ve güvenliğin kurumsal yönetim sisteminin tamamlayıcı bir parçası olması adına güvenlik bilincini artırıcı faaliyetleri destekler.<sup>17</sup>

Hem sahip olduğumuz yönetim sistemi sertifikalarının gereklilikleri, hem de sivil havacılık otoritelerinin gerektirdiği kurallar doğrultusunda, öncelikli konularımızdan olan yolcularımızın emniyeti için her türlü önlem alınır, çalışanların bu konudaki eğitimlerine azami önem verilir. Ayrıca, güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamının sağlanması için işyerinde yaralanma riskini azaltma, ortadan kaldırma, bütün önleyici ve koruyucu tedbirler alınır, güvenlik bilincini artırıcı faaliyetler desteklenir.<sup>18</sup> İş sağlığı ve güvenliği, emniyet ve güvenlik politikalarımızla her zaman yolcu ve çalışanlarımızın güvenliğini koruma hedefimizi 2020 yılında da başarıyla gerçekleştirdik.

### 15. Çevreye karşı duyarlıyız ve sosyal sorumluluk hissedilen alanlarda faaliyet gösteriyoruz.

Gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmak için faaliyet alanımızdaki tüm işlerde çevreyi gözeterek hareket ediyoruz. İklim değişikliğine etkisi olabilecek etkenleri azaltmak ve

ortadan kaldırmak için yakıt verimliliği ile ilgili girişimleri destekliyor ve sera gazı emisyonunu azaltıcı, gürültü kirliliği ve atık oluşumunu engelleyici tedbirler alıyoruz. Atık yönetimi kapsamında geri dönüştürülebilir malzeme kullanımına öncelik ve geri kazanıma destek vererek atıkların en aza indirilmesi için çaba gösteriyoruz.

Bu bağlamda çalışanlarımızın farkındalığını arttırmak için eğitimler hazırlıyor, iç iletişim kaynaklarımızda bu konuların önemine vurgu yapıyoruz. Çevreye karşı duyduğumuz yüksek sorumluluk bilinci tüm dünya vatandaşları için de geçerli. Çevresel, siyasi veya ekonomik şartlar sebebiyle zor durumda olan ülkelere/kişilere karşı sorumluluk hissediyor, yardımseverliğimizin bir göstergesi olarak onlar için gökyüzünde uçuyoruz.

2017 yılında Somali ciddi bir kuraklık ve açlık felaketi ile karşı karşıya iken uçaklarımızla yardım malzemesi götürdüğümüz gibi 2020 yılında da birçok ülkeye sağlık malzemesi taşıdık, pandeminin olumsuz etkilerini azaltmak için gayret gösterdik. Dünyanın dört bir yanındaki Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarını pandemi döneminde ülkemize getirmek için kurtarma uçuşları yaptık. Hava sahaları kapanmadan önce ülkesine dönmek isteyen kişileri taşımak için özel operasyonlar yaptık.

<sup>1</sup> <https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporu-turkce.pdf> , sf. 104

<sup>2</sup> <https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporu-turkce.pdf> , sf. 32.

<sup>3</sup> <https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporu-turkce.pdf> , sf. 33.

<sup>4</sup> [https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/etik\\_degerler.pdf](https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/etik_degerler.pdf) , sf.14.

<sup>5</sup> [https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/etik\\_degerler.pdf](https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/etik_degerler.pdf) , sf.4.

<sup>6</sup> <https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporu-turkce.pdf> , sf. 33.

<sup>7</sup> <https://www.ombudsman.gov.tr/document/mevzuat/688B1--Insan-Haklari-Evrensel-Beyanname.pdf>

<sup>8</sup> <https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporu-turkce.pdf> , sf. 26.

<sup>9</sup> <https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporu-turkce.pdf> , sf. 95

<sup>10</sup> <https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporu-turkce.pdf> , sf. 98.

<sup>11</sup> <https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporu-turkce.pdf> , sf. 87.

<sup>12</sup> [https://investor.turkishairlines.com/documents/yillik-raporlar/thy\\_frat\\_2019tr.pdf](https://investor.turkishairlines.com/documents/yillik-raporlar/thy_frat_2019tr.pdf) , sf.108.

<sup>13</sup> <https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporu-turkce.pdf> , sf. 13

<sup>14</sup> <https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporu-turkce.pdf> , sf. 13.

<sup>15</sup> <https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporu-turkce.pdf> , sf. 75.

<sup>16</sup> <https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporu-turkce.pdf> , sf. 78.

<sup>17</sup> <https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporu-turkce.pdf> , sf. 80.

<sup>18</sup> <https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporu-turkce.pdf> , sf. 104.

07

BÖLÜM

# EKLER

- [118](#) PERFORMANS TABLOLARI
- [120](#) SERA GAZI BEYANI DOĞRULAMA  
AÇIKLAMALARI
- [122](#) RAPORLAMA KILAVUZU
- [124](#) BAĞIMSIZ GÜVENCE RAPORU
- [126](#) GRI İÇERİK İNDEKSİ

# PERFORMANS TABLOLARI

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

Yıl	Çalışan Kategorisi	Yaş Grubu			Cinsiyet		TOPLAM
		0-29	30-49	50+	Kadın	Erkek	
2015	Kokpit personeli	696	2.806	872	92	4.282	4.374
	Kabin personeli	4.670	4.056	3	6.099	2.630	8.729
	Diğer personel	2.124	6.398	405	4.011	4.916	8.927
	<b>Toplam</b>	<b>7.490</b>	<b>13.260</b>	<b>1.280</b>	<b>10.202</b>	<b>11.828</b>	<b>22.030</b>
2016	Kokpit personeli	678	2.866	924	121	4.347	4.468
	Kabin personeli	4.990	4.930	2	7.072	2.850	9.922
	Diğer personel	2.468	6.844	422	4.280	5.454	9.734
	<b>Toplam</b>	<b>8.136</b>	<b>14.640</b>	<b>1.348</b>	<b>11.473</b>	<b>12.651</b>	<b>24.124</b>
2017	Kokpit personeli	684	2.905	920	153	4.356	4.509
	Kabin personeli	4.285	5.433	3	6.819	2.902	9.721
	Diğer personel	2.324	7.112	409	4.396	5.449	9.845
	<b>Toplam</b>	<b>7.293</b>	<b>15.450</b>	<b>1.332</b>	<b>11.368</b>	<b>12.707</b>	<b>24.075</b>
2018	Kokpit personeli	945	3.312	956	241	4.972	5.213
	Kabin personeli	4.416	6.093	4	7.160	3.353	10.513
	Diğer personel	2.783	7.775	455	4.929	6.084	11.013
	<b>Toplam</b>	<b>8.144</b>	<b>17.180</b>	<b>1.415</b>	<b>12.330</b>	<b>14.409</b>	<b>26.739</b>
2019	Kokpit personeli	977	3.828	1.034	297	5.542	5.839
	Kabin personeli	5.116	7.127	4	8.243	4.004	12.247
	Diğer personel	2.547	8.324	534	5.037	6.368	11.405
	<b>Toplam</b>	<b>8.640</b>	<b>19.279</b>	<b>1.572</b>	<b>13.577</b>	<b>15.914</b>	<b>29.491</b>
2020	Kokpit personeli	777	3.944	1.035	303	5.453	5.756
	Kabin personeli	4.155	8.117	9	8.105	4.176	12.281
	Diğer personel	1.710	8.429	495	4.720	5.911	10.631
	<b>Toplam</b>	<b>6.642</b>	<b>20.487</b>	<b>1.539</b>	<b>13.128</b>	<b>15.540</b>	<b>28.668</b>

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

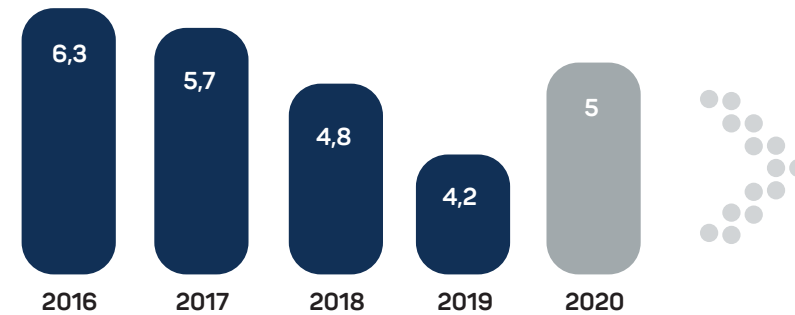
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
	<b>Toplam</b>	<b>3.056</b>	<b>3.486</b>	<b>1.331</b>	<b>3.900</b>	<b>3.942</b>	<b>534</b>
Yaş Grubu	30 Altı	2.314	2.583	940	2.860	3.145	393
	30-49	657	871	377	987	743	139
	50+	85	32	14	53	54	2
Cinsiyet	Erkek	1.641	1.655	895	2.463	2.161	416
	Kadın	1.415	1.831	436	1.437	1.781	118
Coğrafi Bölge	Afrika	59	54	20	50	55	7
	Amerika	42	87	18	36	27	4
	Asya	27	44	28	35	34	2
	Avrupa	156	210	65	190	138	16
	Orta Doğu	115	85	20	58	47	6
	Uzak doğu	30	39	19	28	27	10
	Türkiye	2.627	2.967	1.161	3.503	3.614	489

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

Yıl	Yaş Grubu			Cinsiyet		TOPLAM	Kadın Yönetici Oranı*
	0-29	30-49	50+	Kadın	Erkek		
2015	16	480	47	50	493	543	-
2016	13	513	47	52	521	573	-
2017	14	518	46	50	528	578	-
2018	121	1874	135	536	1594	2130	25%
2019	78	2018	162	577	1681	2258	26%
2020	43	1.991	147	555	1.626	2.181	25%

\* Şef Pozisyonu Dahil

GRI 401-1b: İş gücü devir oranı (%)



2020 yılında işten ayrılan personel sayısı:1358  
İşten ayrılan personel sayısının rapor döneminin başındaki ve sonundaki personel sayısının ortalamasına bölümüyle elde edilen iş gücü devir oranı: %5

# Su, doğalgaz ve elektrik tüketim verileri kapsamına dahil olan yerleşkeler

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

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

## Doğalgaz Verisi Kapsam 1 Türk Hava Yolları kontrolünde olmayan yerleşkeler:

**Ankara:** Ankara Kargo Md.

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

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

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

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

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

**İstanbul:** Genel Müdürlük, Levazım Depo, Halkalı Teknoloji, Harbiye, Kadıköy, Kargo, İkitelli Arşiv Binası, Taksim, Sedat Şekerci Kampüsü, Yenibosna

**Ankara:** Ankara Kargo Md, Ankara Satış Md.

**İzmir:** İzmir Satış Md.

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

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

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

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


## Toplam su tüketimi verisine dahil olan yerleşkeler şunlardır:

Genel Müdürlük, Yenibosna ve Teknoloji yerleşkeleri


## Kişibaşı su tüketimi verisine dahil olan yerleşkeler şunlardır:

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

# 2019 SERA GAZI BEYANI DOĞRULAMA AÇIKLAMASI


  
TÜRK STANDARLARI ENSTİTÜSÜ

**MUAYENE GÖZETİM MERKEZİ BAŞKANLIĞI**  
**SERA GAZI BEYANI DOĞRULAMA AÇIKLAMASI**

  
TÜRK HAVA YOLLARI ANONİM ORTAKLIĞI


<b>Belge No</b>	SER.006.2021/B00015												
<b>Rapor No</b>	SER.006.2021/R00009												
<b>Düzenlenme Tarihi</b>	18.01.2021												
<b>Kuruluş Adı</b>	TÜRK HAVA YOLLARI ANONİM ORTAKLIĞI												
<b>Kuruluş Adresi</b>	THY A.O. -Yeşilköy Atatürk Hava Limanı Bakırköy/İSTANBUL												
<b>Doğrulama Amacı</b>	Kuruluşa ait 01.01.2019 - 31.12.2019 dönemi temel alınarak hazırlanmış olan Sera Gazı Beyanı'nın TS EN ISO 14064-1:2007 standardı şartlarına uygun hazırlanmış ve toplam emisyon miktarlarının beyan edilen miktarlarda olduğunun TS EN ISO 14064-3:2007 standardı şartlarına uygun olarak "Makul Güven Seviyesinde" doğrulamaktır.												
<b>Doğrulama Metodolojisi</b>	Sera Gazı Beyanı doğrulaması TS EN ISO 14064-3:2007 standardı şartlarına uygun olarak gerçekleştirilmiştir.												
<b>Doğrulama Tekniği</b>	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.												
<b>Sera Gazı Beyanı Hazırlama Kriteri/Programı</b>	TS EN ISO 14064-1:2007												
<b>Doğrulama Dönemi</b>	01.01.2019 - 31.12.2019												
<b>Temel Yıl</b>	2019												
<b>Kuruluş Sınırları</b>	Sera Gazı Beyanı Doğrulama Açıklaması ekine bakınız.												
<b>Sera Gazı Tipleri</b>	CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, HC, HCFC, SF <sub>6</sub> , Novec 1230, CFC												
<b>Doğrulan Sera Gazı Emisyon ve/veya Uzaklaşmaları</b>	<table><tr><td><b>Toplam Emisyon</b></td><td>17.877.124,146 eşdeğer ton CO<sub>2</sub></td></tr><tr><td>Doğrudan Emisyon</td><td>17.834.081,106 eşdeğer ton CO<sub>2</sub></td></tr><tr><td>Enerji Dolaylı Emisyon</td><td>43.043,040 eşdeğer ton CO<sub>2</sub></td></tr><tr><td>Diğer Dolaylı Emisyon</td><td>-</td></tr><tr><td>Biyokütleli Yanmasından Kaynaklanan Emisyon</td><td>-</td></tr><tr><td>Sera Gazı Uzaklaşmaları</td><td>Kuruluş sera gazı uzaklaşmalarını hesaplamamıştır.</td></tr></table>	<b>Toplam Emisyon</b>	17.877.124,146 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>	Doğrudan Emisyon	17.834.081,106 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>	Enerji Dolaylı Emisyon	43.043,040 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>	Diğer Dolaylı Emisyon	-	Biyokütleli Yanmasından Kaynaklanan Emisyon	-	Sera Gazı Uzaklaşmaları	Kuruluş sera gazı uzaklaşmalarını hesaplamamıştır.
<b>Toplam Emisyon</b>	17.877.124,146 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>												
Doğrudan Emisyon	17.834.081,106 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>												
Enerji Dolaylı Emisyon	43.043,040 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>												
Diğer Dolaylı Emisyon	-												
Biyokütleli Yanmasından Kaynaklanan Emisyon	-												
Sera Gazı Uzaklaşmaları	Kuruluş sera gazı uzaklaşmalarını hesaplamamıştır.												
<b>Güven Seviyesi</b>	Makul Güven Seviyesi												

Mehmet ERGÜN  
Çevresel Gözetim ve Doğrulama  
Müdürü

  
<https://basvuru.tse.org.tr/uye/QRKodDogrulama?code=961503> adresinden belgenin doğruluğunu ve geçerliliğini sorgulayabilirsiniz.

\* Yüzcüncü 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 Sayfa 1 / 2

  
TÜRK STANDARLARI ENSTİTÜSÜ


**MUAYENE GÖZETİM MERKEZİ BAŞKANLIĞI**  
**SERA GAZI BEYANI DOĞRULAMA AÇIKLAMASI**

**Kuruluş Sınırları**

THY A.O. - GENEL YÖNETİM BİNASI YEŞİLKÖY MAH.  
HAVAALANI CADDESİ NO:3/1 BAKIRKÖY/İSTANBUL

THY A.O. - ADNAN MENDERES HAVALIMANI, 35423  
GAZİEMİR/İZMİR

THY A.O. - ANKARA ESENBOĞA HAVALIMANI, AKYURT/ANKARA

  
<https://basvuru.tse.org.tr/uye/QRKodDogrulama?code=961503> adresinden belgenin doğruluğunu ve geçerliliğini sorgulayabilirsiniz.

\* Yüzcüncü 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 Sayfa 2 / 2

## YASAL UYARI

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

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

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




# 2020 SERA GAZI BEYANI DOĞRULAMA AÇIKLAMASI


**TSE**  
TÜRK STANDARLARI ENSTİTÜSÜ

**MUAYENE GÖZETİM MERKEZİ BAŞKANLIĞI**  
**SERA GAZI BEYANI DOĞRULAMA AÇIKLAMASI**

**TSE**  
TÜRK STANDARLARI ENSTİTÜSÜ

<b>Belge No</b>	SER.006.2021/B00022												
<b>Rapor No</b>	SER.006.2021/R00014												
<b>Düzenleme Tarihi</b>	26.07.2021												
<b>Kuruluş Adı</b>	TÜRK HAVA YOLLARI ANONİM ORTAKLIĞI												
<b>Kuruluş Adresi</b>	THY A.O. -Yeşilköy Atatürk Hava Limanı Bakırköy/İSTANBUL												
<b>Doğrulama Amacı</b>	Kuruluşa ait 01.01.2020 - 31.12.2020 dönemi temel alınarak hazırlanmış olan Sera Gazı Beyanı'nın TS EN ISO 14064-1:2007 standart şartlarına uygun hazırlandığını ve toplam emisyon miktarlarının beyan edilen miktarlarda olduğunun TS EN ISO 14064-3:2007 standardı şartlarına uygun olarak "Makul Güven Seviyesinde" doğrulamaktır.												
<b>Doğrulama Metodolojisi</b>	Sera Gazı Beyanı doğrulaması TS EN ISO 14064-3:2007 standardı şartlarına uygun olarak gerçekleştirilmiştir.												
<b>Doğrulama Tekniği</b>	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.												
<b>Sera Gazı Beyanı Hazırlama Kriteri/Programı</b>	TS EN ISO 14064-1:2007												
<b>Doğrulama Dönemi</b>	01.01.2020 - 31.12.2020												
<b>Temel Yıl</b>	2020												
<b>Kuruluş Sınırları</b>	Sera Gazı Beyanı Doğrulama Açıklaması ekine bakınız.												
<b>Sera Gazı Tipleri</b>	CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, HC, HCFC, SF <sub>6</sub> , Novec 1230, CFC												
<b>Doğrulan Sera Gazı Emisyon ve/veya Uzaklaştırmaları</b>	<table><tr><td><b>Toplam Emisyon</b></td><td><b>9.094.998,728 eşdeğer ton CO<sub>2</sub></b></td></tr><tr><td>Doğrudan Emisyon</td><td>9.059.793,453 eşdeğer ton CO<sub>2</sub></td></tr><tr><td>Enerji Dolaylı Emisyon</td><td>35.205,274 eşdeğer ton CO<sub>2</sub></td></tr><tr><td>Diğer Dolaylı Emisyon</td><td>-</td></tr><tr><td>Biyokütle Yanmasından Kaynaklanan Emisyon</td><td>-</td></tr><tr><td>Sera Gazı Uzaklaştırmaları</td><td>Kuruluş sera gazı uzaklaştırmalarını hesaplanmıştır.</td></tr></table>	<b>Toplam Emisyon</b>	<b>9.094.998,728 eşdeğer ton CO<sub>2</sub></b>	Doğrudan Emisyon	9.059.793,453 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>	Enerji Dolaylı Emisyon	35.205,274 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>	Diğer Dolaylı Emisyon	-	Biyokütle Yanmasından Kaynaklanan Emisyon	-	Sera Gazı Uzaklaştırmaları	Kuruluş sera gazı uzaklaştırmalarını hesaplanmıştır.
<b>Toplam Emisyon</b>	<b>9.094.998,728 eşdeğer ton CO<sub>2</sub></b>												
Doğrudan Emisyon	9.059.793,453 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>												
Enerji Dolaylı Emisyon	35.205,274 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>												
Diğer Dolaylı Emisyon	-												
Biyokütle Yanmasından Kaynaklanan Emisyon	-												
Sera Gazı Uzaklaştırmaları	Kuruluş sera gazı uzaklaştırmalarını hesaplanmıştır.												
<b>Güven Seviyesi</b>	Makul Güven Seviyesi												

  
Mehmet ERGÜN  
Çevresel Gözetim ve Doğrulama  
Müdürü

  
<https://basvuru.tse.org.tr/uye/QRKodDogrulama?code=3DDCC5> adresinden belgenin doğruluğunu ve geçerliliğini sorgulayabilirsiniz.

\* Yüzyüncü Yıl Bulvarı Cevat Dündar Caddesi 1236. Sokak No:1 Yenimahalle/ANKARA  
\* Tel: (0312)- 592 51 30 Fax: (0312)- 592 51 85 e-posta: çevreselgozetim@tse.org.tr

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

**TSE**  
TÜRK STANDARLARI ENSTİTÜSÜ

**MUAYENE GÖZETİM MERKEZİ BAŞKANLIĞI**  
**SERA GAZI BEYANI DOĞRULAMA AÇIKLAMASI**

**Kuruluş Sınırları**

THY A.O. - GENEL YÖNETİM BİNASI YEŞİLKÖY MAH.  
HAYAT ALANI CADDESİ NO:3/1 BAKIRKÖY/İSTANBUL  
(Kargo Binası, Trajenerasyon Birimi (İstanbul Kargo Binası), Lavuzum Depo, Erten Plaza (Yanıkosa GİSAD Binası) - Yemekhane, Erten Plaza (Yanıkosa GİSAD Binası) - Kazaan, Teknik Yemekhane, EBI Binası, Eğitim Başkanlığı, Hangarlar, Call Center, In Flight Depo, İkrant Bşk., İkitelli Arşiv, Harbiye, Taksim, Kadıköy D2, Kadıköy D5, THY Teknoloji Binası (Halkal), HABOM Binası (Florya Muhasebe), Genel Yönetim Binası, İstanbul Havalimanı, IHL - Enerji Merkezi (ECC), IHL - Ekip Terminali ve OC, IHL - Deicing Binası, IHL - Uçlu Kargo, IHL - IFS Binası, IHL - Yelut Terminali, Air Staff Gate (ASG) Binası, IHL - ULD, IHL - CFB, Datacenter, Florya Uçuş Eğitim Merkezi, Florya İnsan Kaynakları Değerlendirme Merkezi, Simülasyon Tesisi (Sedat Şekerçi Kampüsü), Uçak Kaynaklı Yakıt Tüketimi, GPU - 400 Hz, SHGM Eğitim Binası)

THY A.O. - ADNAN MENDERES HAVALIMANI, 35423  
GAZİEMİR/İZMİR  
(İzmir İstasyon Md., İzmir Kargo Md., İzmir Satış Md.)

THY A.O. - ANKARA ESENBOĞA HAVALIMANI,  
AKYURT/ANKARA  
(Ank. İstasyon Md., Ank. Kargo Md., Bölgesel Uçuşlar Bşk., Ank. Satış Md.)



  
<https://basvuru.tse.org.tr/uye/QRKodDogrulama?code=3DDCC5> adresinden belgenin doğruluğunu ve geçerliliğini sorgulayabilirsiniz.

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

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

## YASAL UYARI

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

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

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

# RAPORLAMA KILAVUZU

Bu raporlama kılavuzu ("Kılavuz"), Türk Hava Yolları A.O.'nun ("Ortaklık") 2020 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan bağımsız denetim kapsamındaki göstergelerine ait veri toplama ve hesaplama metodolojilerine dair bilgi vermektedir.

Bu göstergeler; yakıt tüketimi, yakıt tasarrufu, kaza sıklık oranı ve müşteri memnuniyet oranını kapsamaktadır. Yukarıda 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 2020 tarihinde sona eren FY 20 mali yılını (1 Ocak – 31 Aralık 2020) 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
<b>Yakıt Tüketimi</b>	Raporlama dönemindeki Ortaklığın tüm uçuşları için satın alınan yakıt miktarı anlamına gelmektedir
<b>Yakıt Tasarrufu</b>	Raporlama dönemindeki uçuşlarda gerçekleşen toplam yakıt tasarrufu anlamına gelmektedir.
<b>Toplam Çalışma Saati</b>	Raporlama dönemindeki toplam çalışma saati anlamına gelmektedir.
<b>Kaza Sayısı</b>	Raporlama döneminde gerçekleşen, toplam iş kazası sayısı anlamına gelmektedir.
<b>Kaza Sıklık Oranı</b>	Raporlama döneminde gerçekleşen toplam kaza sayısının toplam çalışma süresine oranının 1 milyon değeri ile çarpılması sonucu elde edilen değer anlamına gelmektedir.
<b>Müşteri Memnuniyet Oranı</b>	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.

### Yakıt Tasarrufu

Yakıt tasarrufu uygulamaları 4 ana başlıkta takip edilmektedir:

► **Uçuş İşletme Uygulamaları:** Yedek güç ünitesi, (APU Auxiliary Power Unit) kullanımı optimizasyonu, tek motor taksi, kalkışta düşük flap kullanımı, inişte düşük flap kullanımı, inişte minimum motor frenlemesi, ekstra yakıt taleplerinin takibi.

► **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, kontrollü kullanım suyu yüklemesi ve takibi.

4 ana başlık altında 19 ayrı yakıt tasarrufu metoduna, uçak tiplerine ve uygulamanın gerçekleştirildiği uçuş oranına göre hesaplama yapılmaktadır.

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. (Engine-out Taxi-In, Reduced Flap Take-Off 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. (Alternate Selection, Dispatcher/ops Extra 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)*

### 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.

*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 2020 tarihinde sona eren yıl itibariyle hazırlanan Ortaklık'ın 2020 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda ("2020 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 2020 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 12, 13, 14, 77, 78, 91 ve 109. sayfalarında bulunan göstergelerin kapsamı 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren yıl itibariyle aşağıdaki gibidir:

- Yakıt Tüketimi
- Yakıt Tasarrufu
- Kaza Sıklık Oranı
- Müşteri Memnuniyet Oranı

Bağımsız güvence raporumuz yalnızca 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren yıl için düzenlenmiş olup önceki dönemlere ya da 2020 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yukarıda belirtilen 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 2020 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 122 ve 123. sayfalarında yer alan Türk Hava Yolları 2020 Sürdürülebilirlik Raporu - Raporlama Kılavuzu ("Raporlama Kılavuzu") bölümündeki prensipleri kullanmıştır.

### Ortaklık'ın Sorumlulukları

Ortaklık, 2020 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.

Diğer hususların yanı sıra, özellikle enerji kaynağı yakıtların tüketimlerinde MWh birimine dönüşüm faktörleri ve karbon emisyonu ile ilgili hesaplamalar konusunda, Raporlama Kılavuzu bölümünde belirtildiği gibi Ortaklık içinde elde edilen bilgilere ve faktörlere ve/veya bağımsız üçüncü şahıslarca sağlanan bilgilere ve faktörlere bağlıdır. Bu farklı faktörler ve üçüncü taraflarca sağlanan bilgiler çalışmamız kapsamına alınmamıştır.

### 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) ve Uluslararası Güvence Denetimi Standardı 3410 - "Sera Gazı Beyanlarına İlişkin Güvence Denetimleri Standardı"na ("ISAE 3410") uygun olarak gerçekleştirilmiştir.

ISAE 3000 (Revize) ve ISAE 3410 standartlarına uygun olarak yürütmüş olduğumuz sınırlı güvencenin kapsamı, makul güvencenin kapsamına kıyasla önemli ölçüde dardır. Bir sınırlı güvence çalışmasında yeterli ve uygun denetim kanıtlarının toplanması kapsamında gerçekleştirilen prosedürlerin niteliği, zamanlaması ve kapsamı makul güvence çalışmalarına oranla çok daha dardır.

Yürütmüş olduğumuz prosedürler profesyonel yargımıza dayanmakta ve araştırmalar, 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 2020 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren yıl itibarıyla Seçilmiş Bilgiler'in,

tüm önemli yönleriyle, Raporlama Kılavuzu'na uygun hazırlanmadığına ilişkin herhangi bir hususa rastlanmamıştır.

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 hazırlatarak konuyla ilgili sorumluluklarını yerine getirdiğini gösterebilmesini sağlamak için bu raporun 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren yıl için hazırlanan 2020 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  
Ortak

İstanbul, 9 Aralık 2021

# GRI İÇERİK İNDEKSİ

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



Gösterge	GRI Standartları	Sayfa	Açıklama/Bağlantı
<b>GR 101:</b>	<b>Temel 2016</b>		
<b>GRI 102:</b>	<b>Genel Bildirimler</b>		
102-1	Kuruluşun adı	126	Türk Hava Yolları A.O.
102-2	Birincil markalar, ürünler ve hizmetler	10, 11, 126	2020 Faaliyet Raporu, sayfa 44
102-3	Kuruluşun genel merkezinin bulunduğu yer	126	Genel Müdürlük Binası, Atatürk Havalimanı Yeşilköy 34149 İstanbul Türkiye
102-4	Kuruluşun faaliyet gösterdiği ülke sayısını ve kuruluşun belirgin faaliyetlerinin olduğu ya da raporda anlatılan sürdürülebilirlik konu başlıklarıyla bilhassa ilgili olan ülkelerin adlarını bildiriniz.	8, 9, 10, 11	
102-5	Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliğini bildiriniz.	34	
102-6	Hizmet verilen pazarlar	8-11, 126	2020 Faaliyet Raporu, sayfa 52-55
102-7	Kuruluşun ölçeği	8-12, 41, 126	2020 Faaliyet Raporu, sayfa 20-23; 46-51
102-8	Çalışanlar ve diğer işçilerle ilgili bilgi	8-11, 97, 118	
102-9	Tedarik zinciri	15, 46	
102-10	Kuruluş ve tedarik zinciriyle ilgili gerçekleşen değişiklikler	73	
102-11	İhtiyati yaklaşım veya ihtiyatlılık ilkesi	25, 34-37; 52-54	
102-12	Harici girişimler	33, 53, 104	
102-13	Dernek üyelikleri	33, 53	
<b>Strateji</b>			
102-14	En üst düzey karar merci beyanı	6, 7	

Gösterge	GRI Standartları	Sayfa	Açıklama/Bağlantı
<b>Etik Kurallar ve İlkeler</b>			
102-16	Değerler, ilkeler, standartlar, davranış normları	16,18,38,39	
<b>Yönetişim</b>			
102-18	Yönetim yapısı	22,23,34,35,127	2020 Faaliyet Raporu sayfa 30-32, 122-135
<b>Paydaş Katılımı</b>			
102-40	Paydaş gruplarının listesi	31,32	
102-41	Toplu iş sözleşmeleri anlaşmaları	98	
102-42	Paydaşların belirlenmesi ve seçilmesi	31,32,33	
102-43	Paydaş katılımı yaklaşımı	23-28,31-33, 90,91,99-101	
102-44	Kilit konular ve kaygılar	28,32,33,91,93,96,101,111	
<b>Raporlama</b>			
102-45	Konsolide bilançolara veya eşdeğer belgelere dâhil edilen bütün kurumlar	3	
102-46	Rapor içeriği ve konu sınırlarının tanımlanması	22,23,27,28	
102-47	Öncelikli konuların listesi	28	
102-48	Önceki raporlara göre yeniden düzenlenen bilgi	127	2019 yılı sera gazı emisyonları yeniden düzenlenmiştir.
102-49	Raporlamadaki değişiklikler	127	Bulunmamaktadır
102-50	Raporlama periyodu	127	1 Ocak 2020 - 31 Aralık 2020
102-51	Önceki raporun tarihi	127	1 Ocak 2019 - 31 Aralık 2019
102-52	Raporlama sıklığı	127	Yıllık
102-53	Rapor ve içeriği ile ilgili sorular için iletişim bilgileri	3	
102-54	GRI Standartlarına göre seçilen uyumluluk seçeneği	3	
102-55	GRI içerik indeksi	126	
102-56	Dış güvence	3, 120,121,124,125	

# ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER

GRI 200: EKONOMİK STANDARTLAR SERİSİ			Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar
<b>Ekonomik Performans</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	16,17,22,30
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	22,30
<b>GRI 201: Ekonomik Performans 2016</b>	201-1	Üretilen ve dağıtılan değer	15,41,43,44,45
	201-2	İklim değişikliğinin kuruluşun faaliyetlerine finansal etkileri ve iklim değişikliği kaynaklı diğer risk ve fırsatlar	69, 128 ( <a href="#">CDP 2021 Raporu</a> )
<b>Dolaylı Ekonomik Etkiler</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	22,30
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	22,30
<b>GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016</b>	203-1	Altyapı yatırımlarının ve desteklenen hizmetlerin gelişimi ve etkisi	44-46
	203-2	Etkilerin boyutunda dahil olmak üzere belirgin dolaylı ekonomik etkiler	44-46
<b>Yolsuzlukla Mücadele</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28, 38, 39
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	28, 38, 39
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	28, 38, 39
<b>GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016</b>	205-1	Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilmiş faaliyetlerin toplam sayısı ve yüzdesi	15,38,39
	205-2	Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürlerle ilgili iletişim ve eğitim	38,39
	205-3	Teyit edilmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	15,39
<b>Rekabete Aykırı Davranış</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28, 38, 39
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	25,26,28, 38, 39
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	28, 38, 39
<b>GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016</b>	206-1	Rekabete aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelcilik faaliyetlerine ilişkin davaların toplam sayısı ve bunların sonuçları	15,39



**GRI 300: ÇEVRE STANDARTLARI SERİSİ**

Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar

<b>Malzeme</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	24,29,51-57,64,70-78
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	22,66
<b>GRI 301: Malzeme 2016</b>	301-1	Malzeme kullanımı	12,13,60,64,65,77,78
<b>Enerji</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	24,25,29, 50-60
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	22,52-55, 58-60
<b>GRI 302: Enerji 2016</b>	302-1	Kuruluş içindeki enerji tüketimi	13,60
	302-2	Enerji yoğunluğu	13,50, 60,78
	302-3	Enerji tüketiminin azaltılması	58, 60,65
<b>Su</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	52,54,55,58
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	52-55
<b>GRI 303: Su ve Atıksular 2018</b>	303-3	Kaynak bazında su çekimi	13,50,60
<b>Emisyon</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	24,25,29,51-57,66-78
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	52-54
<b>GRI 305: Emisyonlar 2016</b>	305-1	Doğrudan sera gazı emisyonları kapsam 1	12,79
	305-2	Dolaylı sera gazı emisyonları kapsam 2	12,79
	305-5	Sera gazı emisyonlarının azaltılması	12,65,77,78
<b>Atık</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	24,25,29, 51-57, 61-64,92
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	52,53
<b>GRI 306: Atık Sular ve Atıklar 2020</b>	306-1	Atık oluşumu ve atık kaynaklı etkiler	56
	306-3	Tür ve bertaraf yöntemine göre toplam atık ağırlığı	12,13,50,51,62,92
	306-4	Atıkların değerlendirilmesi	12,62
<b>Çevresel Uyum</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	24,25,52-55,87
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	52,53,55
<b>GRI 307: Çevresel Uyum 2016</b>	307-1	Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması	50,52,87

**GRI 400: SOSYAL STANDARTLAR SERİSİ**

Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar

<b>İstihdam</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	97,100,103,114-116
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	97
<b>GRI 401: İstihdam 2016</b>	401-1	Yaş grubu, cinsiyet ve bölgeye göre işe yeni alınan çalışanlar ve çalışan devri	14,97,103,118
	401-2	Geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	103
<b>Çalışan Yönetim İlişkileri</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	14,97,98,100,115
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	97
<b>GRI 402: Çalışan Yönetim İlişkileri 2016</b>	402-1	Operasyonel değişikliklerle ilgili minimum ihbar süreleri	98
<b>İş Sağlığı ve Güvenliği</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	30,109,110,111
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	109
<b>GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018</b>	403-1	İş sağlığı ve güvenliği yönetimi sistemi	109,110
	403-2	Tehlike ve risk değerlendirmesi, vaka analizi	109,110
	403-4	Çalışan katılımı, danışma ve iletişim	109
	403-5	İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili eğitimler	14,110
	403-6	Çalışan sağlığının teşviki	110
	403-7	İş ilişkileriyle doğrudan bağlantılı iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve azaltılması	13, 82-87,93,109-111
403-9	İş kaynaklı yaralanmalar	13,14,110	
<b>Eğitim ve Öğretim</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	104-107,116
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	104-107
<b>GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016</b>	404-1	Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	105,108
	404-2	Çalışan gelişimini destekleyen yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	104-107
<b>Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	25,26,30,34,103,114,115
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	97
<b>GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016</b>	405-1	Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	14,103,118
	405-2	Çalışan kategorisine göre kadın-erkek maaş oranı	14, 103

**GRI 400: SOSYAL STANDARTLAR SERİSİ**

Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar

**Ayrımcılığın Önlenmesi**

<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	29,30,38,39,95,103, 114-115
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	38,39
<b>GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016</b>	406-1	Ayrımcılık vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin toplam sayısı	39

**Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı**

<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	98,115
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	98
<b>GRI 407: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı 2016</b>	407-1	Örgütlenme ve sözleşme hakkının ihlal edilmiş olabileceği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve bu hakların desteklenmesi için alınan önlemler	14,98,115

**Yerel Toplumlar**

<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	30,112
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	112
<b>GRI 413: Yerel Toplumlar 2016</b>	413-1	Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarının uygulandığı operasyonların yüzdesi	112,113

**Müşteri Sağlığı ve Güvenliği**

<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	29, 82-87,93
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	82-87,93
<b>GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği 2016</b>	416-1	Ürün ve hizmet kategorilerinin sağlık ve güvenlik etkilerinin değerlendirilmesi	82-87,93
	416-2	Ürün ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkileriyle ilgili uyumsuzluk olayları	13, 85,87,93

**Müşteri Gizliliği**

<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	37,94,115
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	94
<b>GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016</b>	418-1	Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayetlerin toplam sayısı	94

**Sosyoekonomik Uyum**

<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	87
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	87
<b>GRI 419: Sosyoekonomik Uyum 2016</b>	419-1	Sosyal ve ekonomik alanda kanun ve yönetmeliklere uyumsuzluk	15,87



---

A STAR ALLIANCE MEMBER ™