

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İLKELERİNE UYUM BEYANI

Millî Bayrak Taşıyıcı hava yolu olarak tüm faaliyetlerini toplumsal refah, sosyal katkı ve çevre duyarlılığını dikkate alarak yürüten Türk Hava Yolları A.O., Sermaye Piyasası Kurulu'nun 23.06.2022 tarih ve 34/977 sayılı kararı ile II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği gereğince; Çevresel, Sosyal ve Kurumsal Yönetim (ÇSY) çalışmalarını, Sürdürülebilirlik Raporu şablonuna yer vererek açıklamaktadır. Sürdürülebilirlik ilkelerine ilişkin tüm açıklamalar, Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP) üzerinden de tüm paydaşlarımızla paylaşılmaktadır.

Şeffaflık, adalet, sorumluluk ve hesap verebilirlik prensipleri doğrultusunda; Kurumsal Yönetim, Ekonomi, Sosyal ve Çevre alanlarında, her biri kendi bünyesinde birçok önemli başlığı barındıran dört odak noktası üzerine kurulu olan sürdürülebilirlik programı, Ortaklığın genel misyonu ve stratejisiyle birlikte, paydaşlarının endişelerini, geniş çerçeveli toplumsal beklentileri ve tedarik zinciri etkilerini dikkate alarak geliştirilen sürdürülebilirlik stratejisi odağında şekillenmektedir. Ortaklığımız, faaliyetlerini Birleşmiş Milletler'in, tüm insanların barış ve refah içinde yaşamasını sağlamak ve dünyamızı korumak misyonuyla belirlediği Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda kararlılıkla yürütmeye devam edecektir.

Borsa İstanbul'da işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik performansları üst seviyede olan şirketlerin yer aldığı ve sürdürülebilirlik konusundaki bilgi ve uygulamaların artmasının amaçlandığı BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne 2022 yılında da girmeye hak kazanan Türk Hava Yolları A.O., BIST Sürdürülebilirlik 25 Endeksi'nde yer alan ilk ve tek hava yolu şirketi olmuştur.

.

TÜRK HAVA YOLLARI A.O. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İLKELERİ UYUM RAPORU						
İkellere uyum durumunun "Evet" veya "Kısmen" olarak belirlenmesi halinde kamuya açıklanan bilgilere ilişkin rapor bilgisine/bağlantıya yer verilmesi gerekmektedir.		UYUM DURUMU				AÇIKLAMA
		EVET	HAYIR	KISMEN	İLGİLİŞ	
İkellere uyum durumuna ilişkin açıklamalara "Açıklama" sütununda yer verilir.						
Talep edilen bilgilerin hangi kapsamda konsolide veya solo olarak sunulduğunun "Açıklama" sütununda belirtilmesi gerekmektedir.						
A. Genel İkeller						
A.1. Strateji, Politika ve Hedefler						
A.1.1	Ortaklık yönetim kurulu tarafından öncelikli çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim (CSY) konuları, riskleri ve fırsatları belirlenmiştir.	x				Risk Yönetimi, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 23-24 Yolsuzluk ve Rüşvetle Mücadele, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 28 Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 29-31 Sürdürülebilirlik Öncelikleri, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 32 İklim Değişikliği Risklerinin Yönetimi, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 46 Uçuş Emniyeti ve Güvenliği, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 70-77 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/turk-hava-yollari-2021-surdurulebilirlik-raporu.pdf C1 Governance, Türk Hava Yolları Carbon Disclosure Project (CDP) 2022 Raporu, Sayfa 2-4 C2 Risks and Opportunities, Türk Hava Yolları Carbon Disclosure Project (CDP) 2022 Raporu, Sayfa 5-10 https://investor.turkishairlines.com/document/surdurulebilirlik/cdp-climate-change-report-2022.pdf
	Ortaklık yönetim kurulu tarafından CSY politikaları (Öm: Çevre Politikası, Enerji Politikası, İnsan Hakları ve Çalışan Politikası vb.) oluşturulmuş ve kamuya açıklanmıştır.	x				POLİTİKALARIMIZ; Sürdürülebilirlik Politikası, https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-politikamiz-tr.pdf Çevre Politikası, https://www.turkishairlines.com/tr-tr/basin-odasi/hakkimizda/politikalarimiz/ Tedarikçi Davranış Kuralları Politikası, https://investor.turkishairlines.com/document/surdurulebilirlik/et-10_80_2023-tedarikci-davranis-kurallari-politikasi-tr11-PDF Bilgi Yönetimi Politikası, https://investor.turkishairlines.com/document/temel-rapor-tr/bilgi-yonetimi-mecmuasi-2014.pdf İnsan Kaynakları Politikası, https://investor.turkishairlines.com/document/faaliyet-raporlari/4q2020-yk-faaliyet-raporu-06012022.pdf Etik Değerler, https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/etik-degerler.pdf Kar Dağıtım Politikası, https://investor.turkishairlines.com/tr-hurumal-yonetim/kar-dagitim-politikasi Bağlı Politikası, https://investor.turkishairlines.com/tr-hurumal-yonetim/bagli-politikasi Ücretlendirme Politikası, https://investor.turkishairlines.com/tr-hurumal-yonetim/ucetlendirme-politikasiEmniyet-politikamiz Kalite Politikamız, https://www.turkishairlines.com/tr-tr/basin-odasi/hakkimizda/politikalarimiz/ Güvenlik Politikamız, https://www.turkishairlines.com/tr-tr/basin-odasi/hakkimizda/politikalarimiz/ İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız, https://www.turkishairlines.com/tr-tr/basin-odasi/hakkimizda/politikalarimiz/ Eğitim Politikamız, https://www.turkishairlines.com/tr-tr/basin-odasi/hakkimizda/politikalarimiz/ Müşteri Memnuniyeti Politikamız, https://www.turkishairlines.com/tr-tr/basin-odasi/hakkimizda/politikalarimiz/ Enerji Politikamız, https://www.turkishairlines.com/tr-tr/basin-odasi/hakkimizda/politikalarimiz/ Bilgi Güvenliği Politikamız, https://www.turkishairlines.com/tr-tr/basin-odasi/hakkimizda/politikalarimiz/
A.1.2	CSY politikaları kapsamında belirlenen kısa ve uzun vadeli hedefler kamuya açıklanmıştır.	x				C2 Risks and Opportunities, C2.1a Short, Medium and Long-Term Time Horizons, Türk Hava Yolları Carbon Disclosure Project (CDP) 2022 Raporu, Sayfa 5 C4 Targets and Performance, Türk Hava Yolları Carbon Disclosure Project (CDP) 2022 Raporu, Sayfa 14-18 https://investor.turkishairlines.com/document/surdurulebilirlik/cdp-climate-change-report-2022.pdf İklim Değişikliği Risklerinin Yönetimi, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 46 İklim Değişikliğiyle Mücadele Hedefleri, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 48 Yer Operasyonlarında Enerji Verimliliği, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 53 Çevre Hedefleri, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 58 Filo Modernizasyonu, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 68 Sürdürülebilir Binyönlükler, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 55 Kadın-Erkek Çalışan Dengesi, "25by2025-Advancing Gender Balance by 2025", 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 88 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/turk-hava-yollari-2021-surdurulebilirlik-raporu.pdf Ortaklık ile ilgili Öngörüler, 2022 9 Aylık Faaliyet Raporu, Sayfa 21 https://investor.turkishairlines.com/document/faaliyet-raporlari/yk-faaliyet-raporu-3q2022-tr.pdf Sürdürülebilirlik çalışmalarımız, Ortaklığımızın faaliyet gösterdiği her alana entegre ederek, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda geliştirmeyi ve sürdürmeyi hedefliyoruz. Bunun yanı sıra sorumlu işletme yaklaşımımız ışığında, Türk Hava Yolları olarak üyesi olduğumuz Uluslararası Hava Taahhümleri Birliği (IATA) tarafından belirlenen, havacılık kaynaklı karbon emisyonlarının azaltılmasına yönelik hedefleri benimseyip ve bu hedefe ulaşabilmeyi için özveriyle çalışıyoruz. Tüm faaliyetlerimizde yeffalık, adanet, sorumluluk ve hesap verebilirlik prensiplerini ilke edinen Ortaklığımız, marka hedef ve değerlerinin paydaşları tarafından da benimsenmesini sağlamak için çalışmalar yürütmekte olup iy yönetim uygulamalarını geliştirmeyi devam ederek, paydaşlarına değer katma vizyonu doğrultusunda iş birlikleri geliştirmeyi sürdürmektedir.
A.2. Uygulama/İzleme						
A.2.1	CSY politikalarının yürütülmesinden sorumlu komiteler ve/veya birimler ile CSY konularıyla ilgili ortaklıkları ve işi düzey soruml					

A2.4	İş süreçlerine veya ürün ve hizmetlere yönelik sürdürülebilirlik performansını iyileştirici faaliyetler kamuya açıklanmıştır.	x				çevresel faaliyetler kamuya açıklanmıştır. Tedarik Operasyonlarının Katkısı, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 18 İç Kontrol Mekanizması, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 23 İş Ahlakı Anlayışımız, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 25 Etik Davranış Eğitimi, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 26 Suistimallerin Raporlanması, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 27 Yolsuzluk ve Rüşvetle Mücadele, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 28 Değişen Müşteri Beklentilerine Yanıt Verilmesi, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 28 Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sürdürülebilirlik Komitesi, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 29-31 Çevresel konularda iş süreçlerimiz veya ürün ve hizmetlerimize yönelik sürdürülebilirlik performansımızı iyileştirici faaliyetlerimiz 2021 Sürdürülebilirlik Raporumuzun "SORUMLU ŞİRKET" bölümünde kamuya açıklanmıştır. Sorumlu Şirket, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 45- 68 Operasyonel ve sosyal konularda iş süreçlerimiz veya ürün ve hizmetlerimize yönelik sürdürülebilirlik performansımızı iyileştirici faaliyetlerimiz 2021 Sürdürülebilirlik Raporumuzun "GÜVENİLİR OPERATÖR ve ADIL İŞVEREN" bölümlerinde kamuya açıklanmıştır. Güvenilir Operatör, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 70-84 Adil İşveren, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 85-97 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/turk-hava-yollari-2021-surdurulebilirlik-raporu.pdf
A3. Raporlama						
A3.1	Faaliyet raporlarında ortaklığın sürdürülebilirlik performansına, hedeflerine ve eylemlerine ilişkin bilgi anlaşılabilir, doğru ve yeterli bir şekilde verilir.	x				Uyumluk İzleme ve Sürdürülebilirlik Yönetimi, Türk Hava Yolları 2021 Faaliyet Raporu, Sayfa 108 Sürdürülebilirlik İktisatı Uyum Beyanı, Türk Hava Yolları 2021 Faaliyet Raporu, Sayfa 142 Sürdürülebilirlik Yaklaşımı ve Ortaklığın Sürdürülebilirlik Yönetimi, Türk Hava Yolları 2021 Faaliyet Raporu, Sayfa 143 Sürdürülebilirlik İktisatı Uyum Raporu, Türk Hava Yolları 2021 Faaliyet Raporu, Sayfa 146 Sürdürülebilirlik İktisatı Bilgi Formu, Türk Hava Yolları 2021 Faaliyet Raporu, Sayfa 151 Ortaklığın Faaliyet Raporlarında, Ortaklığın sürdürülebilirlik performansına, hedeflerine ve eylemlerine ilişkin bilgiler, Sermaye Piyasası Kurulu'nun 23.06.2022 tarih ve 34/977 sayılı kararı ile II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği gereğince; Sürdürülebilirlik Raporu sablonuna uygun olarak açıklanmaktadır. Sürdürülebilirlik İktisatı Uyum Çerçevesi kapsamında, İktisatı Uyum Durumu kamuya açıklanan bilgilere rapor bağlantılarına yer verilerek beyan edilmektedir.
A3.2	Ortaklık tarafından, faaliyetlerinden Birleşmiş Milletler (BM) 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarından hangileri ile ilişkili olduğuna ilişkin bilgi kamuya açıklanmıştır.	x				Türk Hava Yolları, sürdürülebilirlik programı kapsamında, Birleşmiş Milletler Düşük Ülkeler tarafından 2030 sonuna kadar ulaşılması hedefliye 2016 yılında açıklanan Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı (SKA) desteklemektedir. 17 kürsede hedeflen oluşturan Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları, Türk Hava Yolları önceliklendirme çalışması kapsamında ele alınarak, SKA5, SKA7, SKA8, SKA9, SKA12, SKA13, SKA16, SKA17 gelecek dönemlerde hedeflenecek çalışma alanları olarak tespit edilmiştir. Bunun yanında Türk Hava Yolları'nın etki alanı ve değer zincirinin genişliği doğrultusunda, gerçekleştirilen çalışmaların birçok başka SKA'ya da katkı sağladığı görülmektedir. Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Verilen Destek https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/skalara-verilen-destek.pdf
A3.3	ÇSY konularında aleyhte açılan ve/veya sonuçlanan, ÇSY politikaları açısından önemli nitelikteki ve/veya faaliyetleri önemli ölçüde etkileyecek davalar kamuya açıklanmıştır.	x				Türk Hava Yolları, aleyhine açılan önemli davalar ve olası sonuçları hakkında bilgileri her yıl Yıllık Faaliyet Raporu'nda Diğer Hususlar bölümünde paylaşmaktadır. Diğer Hususlar, Türk Hava Yolları 2021 Faaliyet Raporu, Sayfa 174 Ayrıca Ortaklığımız, rüşvet ve yolsuzluk politikasının ihlali ile ilgili tespit edilen bulguları, idari veya para cezası veya adli yaptırım uygulamaları hakkındaki bilgiler peşkeşli ilkesi doğrultusunda her yıl Sürdürülebilirlik Raporu'nda paylaşmaktadır. Yolsuzluk ve Rüşvetle Mücadele, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 28 Yasadışı Uyum ve Adil Rekabet, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 28 Çevre Yönetimi, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 56 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/turk-hava-yollari-2021-surdurulebilirlik-raporu.pdf
A4. Doğrulama						
A4.1	Ortaklığın ÇSY Kilit Performans Ölçümleri bağımsız üçüncü tarafça doğrulanmış ve kamuya açıklanmıştır.	x				2021 Sürdürülebilirlik Raporumuzda yer alan seçili göstergeler PWC Türkiye tarafından ISAE 3000 (reviz) standardına uygun olarak sınırlı seviyede dış denetimden geçmiştir. Gövence alınan göstergeler listesi ve kapsamını içeren Bağımsız Gövence Beyanı'na Türk Hava Yolları 2021 Sürdürülebilirlik Raporunun 110. ve 111. sayfalarında ulaşabilirsiniz. Rapor Hakkında, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 3 PWC, Sınırlı Gövence Raporu, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 110,111 Ortaklığımızın 1 Ocak 2021 - 31 Aralık 2021 dönemi temel alınarak hazırlanmış "Sera Gazı Beyanı" bağımsız kuruluş tarafından TS EN ISO 14064-3: 2019 Standards şartlarına uygun olarak "Makul Gövence Seviyesinde" doğrulanmıştır. Doğrulama Beyanı'na Türk Hava Yolları 2021 Sürdürülebilirlik Raporunun 107. sayfasından ulaşabilirsiniz. Enerji ve Emisyon Yönetimi, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 48 Karbon Offset Uygulamaları, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 54 Sera Gazı Doğrulama Beyanı, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 107 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/turk-hava-yollari-2021-surdurulebilirlik-raporu.pdf Türk Hava Yolları faaliyetlerinden kaynaklanan sera gazı emisyonlarının etkilerini azaltmak amacıyla zorunlu ve gönüllü tasarımlar ve projeler kapsamında emisyonların doğrultulması, yakıt tüketimi ve sera gazı emisyonları iç kontrol ve bağımsız denetim süreçlerine tabi tutulmaktadır. Bu kapsamda yakıt tüketimi kaynaklı sera gazı emisyonları, Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO) tarafından uygulanan alınan Uluslararası Havacılığa Yönelik Karbon Denkleştirme ve Azaltma Tasarımı (Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation, CORSIA), Avrupa Birliği Emisyon Ticareti Sistemi (EU-ETS) ve Birleşik Krallık Emisyon Ticareti Sistemi (UKETS) kapsamında raporlanmakta ve yetkilendirilmiş üçüncü taraf bağımsız kuruluşlar tarafından gerçekleştirilen denetimlerle doğrulanmaktadır. Uluslararası Bölgesel ticaret sistemleri kapsamında uçaklardan kaynaklanan karbon emisyonlarının izlenerek raporlanmakta ve offset uygulamaları gerçekleştirilmektedir. Avrupa Birliği Emisyon Ticareti Sistemi (EU-ETS) ve Avrupa Birliği Emisyon Ticareti Sistemi'ne (CH-ETS) ek olarak 2021 yılında ilk defa Birleşik Krallık Emisyon Ticareti Sistemi (UK-ETS) kapsamında da emisyon raporları hazırlanmıştır. Bu kapsamda üçüncü taraf bağımsız kuruluş tarafından doğrulanmış emisyonlara

					Türk Hava Yolları, tedarik zincirinde sürdürülebilirlik performansını daha da geliştirecek tedbirlerle iş birliği yapmak, etkileşimde olduğu tüm tedarikçilere yol göstermek ve Etik Kurallar Kılavuzu ilelerine dikkat çekmek amacıyla İnsan Haklarına Saygı, Etilik, Çocuk İşçi Çalıştırma, Modern Kölelik, İnsan Ticareti, İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevrenin Korunması, KVKK gibi önemli başlıklardan oluşan Tedarikçi Davranış Kuralları Politikasını yayımlamıştır. Ulusal ve uluslararası standartlara uygun olarak yürütüldüğü yalın, şeffağ ve eğitim faaliyetleri gibi faaliyetlerde tüm tedarikçilerinden yürütüldüğü yalın ve Türk Hava Yolları prosedürleri kapsamında Etik Kurallar Kılavuzu ilelerine uyumlarını beklenmektedir. Türk Hava Yolları AÖ, tedarikçilerinden, faaliyet, ürün ve hizmetlerini gerçekleştiren uyumla yükümlü olduğu Çevre Mevzuatını, ulusal ve uluslararası gerekliliklere uyum sağlamanın, çevresel etkileri en aza indirmeye yönelik pratik bir yaklaşım benimsenmesini bekler. Tedarikçilerinin önemli çevresel etkilerini ortadan kaldırmak, minimize etmek ve kontrol altında tutabilmek için ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgesine yuhut denk bir sertifikaya sahip olmasını tercih eder. Sözleşmelerimizde Ortaklığımızın tedarikçilerinden beklediği Çevresel Gerekliliklere yer veriyor ve tedarikçilerimizden bu gerekliliklerin yerine getirilmesini bekliyoruz. Böylece, çevre politikamızın ticari ortaklarımızla aynı tedarik zincirimize sirayet etmesini amaçlıyoruz. Yemeklerimiz, ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi gereğince alanında uzman gıda mühendisleri eşliğinde yüksek hijyen standartlarına göre hazırlıyor ve hammaddede bulunduğu ISO 22000 sertifikalı tedarikçilerin ürünüleri tercih ediyoruz. Tedarikçileri, ayrıntı bir şekilde "Tedarikçi Firma Risk Değerlendirme Prosedürü" kapsamında değerlendirilerek doğru tedarikçinin seçilmesini sağlıyoruz. İş süreçlerimizde COVID-19 önlemleri hassasiyetle uygulamakla birlikte tedarikçilerimizin bu kapsamda çalışmaları da yakından takip ediyoruz. Ortaklık aynı zamanda, tedarikçilerinden, Çevre Politikamız ile Sürdürülebilirlik Politikamız'da belirtilen taahhütlere ve Etik Kurallar E Kitabı'nın 6.1 İş Emniyetinin Sağlanması ve Çevrenin Korunması başlığı altında belirtilen kurallara uyum sağlamanı bekler. Tedarikçi Davranış Kuralları Politikası https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/pl_10_80_003-tedarikci-davranis-kurallari-politikasi-tr11.PDF C12. Engagement, Türk Hava Yolları Carbon Disclosure Project (CDP) 2022 Raporu, Sayfa 42-47 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/cdp-climate-change-report-2022.pdf Tedarik Operasyonlarının Katkısı, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 18 Sürdürülebilirlik Yönetimi, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 29 Sürdürülebilirlik Öncelikleri, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 32 Sürdürülebilirlik Stratejisi, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 33 Paydaş Katılımı, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 38-41 Kurumsal Üyeliğimiz, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 42 Çevre Yönetimi, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 56 Çevre Hedefleri, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 58 İklim Değişikliği ile Mücadele, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 45 İklim Değişikliğiyle Mücadele Hedefleri, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 48 Enerji ve Emisyon Yönetimi, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 47 Karbon Offset Uygulamaları, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 54 Sürdürülebilir Bıyoyakıtlar, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 55 Akık Yönetimi, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 64 Sorumlu İhracat, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 66 Filo Modernizasyonu, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 67 Türk Hava Yolları'nın Sürdürülebilirlik Kalkınma Amaçlarına Verdigi Destek, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 35-37 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/turk-hava-yolları-2021-surdurulebilirlik-raporu.pdf ÇEVRE POLİTİKAMIZ ENERJİ POLİTİKAMIZ Tüm operasyonlarımız topluma, ekonomiye ve çevreye karşı sorumluluk bilinciyle yürüten Türk Hava Yolları'nın benimsediği sosyal sorumluluk ilkeleri çerçevesinde hizmet verdiği konu alanları; eğitim, çevre, bilim ve teknoloji, kültür ve sanat, çalışan bağlılığı, insanı yardım ve fırsat eşitliği'dir. Bu doğrultuda yurt içinde ve yurt dışında sürdürüldüğü çalışmaların çoğunluğu, desavantajlı bireyler/gruplar ve çocuklar için çalışan sivil toplum kuruluşları ve çeşitli dernek/vakıflar, üniversiteler, insanı yardım kuruluşları, afet ve kurtuluş alanında çalışan kurumlardan oluşmaktadır. Yapılan çalışmalarla temel amaç, ülkemizin birlik bilincini korumak ve global çaptaki sorunların çözümüne dair farkındalık yaratmaktır. Türk Hava Yolları, sektörel faaliyetlerini geliştirirken ve sürdürülebilirlik öncelikleri konusunda ortak hedeflere ulaşması amacıyla, işbirlikleri geliştirmekte, uluslararası örgüt ve inisiyatiflerde yer almakta ve sektör standartlarını belirlemede aktif rol oynamaktadır. Paydaş Katılımı, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 38-42 Kurumsal üyeliğimiz, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 42 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/turk-hava-yolları-2021-surdurulebilirlik-raporu.pdf C12. Engagement, Türk Hava Yolları Carbon Disclosure Project (CDP) 2022 Raporu, Sayfa 42-47 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/cdp-climate-change-report-2022.pdf Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Verilen Destek https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/kalaya-verilen-destek.pdf Ortaklığımızın kurumsal sosyal sorumluluk alanında, yurt içinde ve yurt dışında sürdürüldüğü çalışmaların çoğunluğu, desavantajlı bireyler/gruplar, çocuklar için çalışan STK'lar, çeşitli dernek/vakıflar, üniversiteler, insanı yardım kuruluşları, afet ve kurtuluş alanında çalışan dernek ve vakıflar, spor kulüpleri ve federasyonlar gibi resmi kurum ve kuruluşlar ile yaptığımız çalışmalar olmaktadır. Bu çalışmalar kapsamında, Türk Hava Yolları olarak ülkemizin en büyük yardım kuruluşu olan Kızılay'ın kan taşıma ve afet yardımlarına kargo desteği veriyoruz.
87	Operasyon süreci dahil ortaklık değer zinciri boyunca tedarikçi ve müşterileri de kapsayacak şekilde çevresel konuların nasıl yönetildiği, iş hedeflerine ve stratejilere nasıl entegre edildiği kamuya açıklanmıştır.	x			
88	Çevre konusunda ilgili kuruluşlar ve sivil toplum kuruluşlarının politika oluşturma süreçlerine dahil olup olmadığı ve bu kurum ve kuruluşlarla yapılan iş birlikleri kamuya açıklanmıştır.	x			Paydaş Katılımı, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 38-42 Kurumsal üyeliğimiz, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 42 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/turk-hava-yolları-2021-surdurulebilirlik-raporu.pdf C12. Engagement, Türk Hava Yolları Carbon Disclosure Project (CDP) 2022 Raporu, Sayfa 42-47 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/cdp-climate-change-report-2022.pdf Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Verilen Destek https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/kalaya-verilen-destek.pdf Ortaklığımızın kurumsal sosyal sorumluluk alanında

					İklim değişikliğiyle mücadele konusunda kararlı tutumumuzun en belirgin göstergelerinden biri olan sürdürülebilir havacılık yakıtını 2022 yılı itibarıyla ilk olarak İstanbul Havalimanı- Paris Charles De Gaulle ile İstanbul Havalimanı-Arlanda Havalimanı hattında kullanmaya başladık. Paris, Oslo, Göteborg, Kopenhag, Londra, Brüksel, Arlanda ve Lyon hatlarında haftada bir gün olacak şekilde planlamayı olan bu yakıtın kullanılması, sonraki süreçlerde artan frekanslara ve farklı destinasyonlara uygulanılmayı planlıyoruz. Buna ek olarak, sürdürülebilir havacılık yakıtı, İstanbul Havalimanı'na dönük seferlerinde Lyon, Marsilya, Oslo, Strazburg ve Toulouse hatlarında kullanılmaktadır. Sürdürülebilir havacılık yakıtının kullanılması ile gerçekleştirilen temiz yamına sayesinde; aynı orandaki gelecekte kerosen yakıtı kıyasla sera gazı emisyonunda %87'ye varan azalma sağlanabilmek ve küresel sera gazı salımların azaltılmasına katkı sağlanacak. Ortaklığımız, bu kapsamda, teknik, düzenleyici, güvenlik ve ticari uygulanabilirlik sınırları dahilinde SAF kullanımını en üst düzeye çıkarmayı planlamaktadır. İklim değişikliği sorununun küresel bir sorun olduğunun ve bu sorunun ancak küresel iş birlikleri ile çözülebileceğinin bilinci ile çalışmalarımız pek çok ulusal ve uluslararası organizasyonla iş birliği içinde yürütüyoruz. Bu kapsamda; iklim değişikliğine etki edebilecek etkenleri azaltmak ve ortadan kaldırmak için sürdürülebilir havacılık yakıtı araştırma geliştirme çalışmalarını destekliyoruz. Boğaziçi Üniversitesi ile birlikte, TÜBİTAK tarafından desteklenen, "Mikroalg Tabanlı Sürdürülebilir Biyo-Jet Yakıtı Projesini (MİKRO-JET)'ni yürütüyoruz. Proje kapsamında, mikroalglerden, hidro işlem görmüş yağ asitleri ve hidrotermal sıvılaşma yöntemleri kullanılarak sentetik yağ-kerosen piketi üretilmesi amaçlanmaktadır. Sürdürülebilir kaynaklardan elde edilecek bu biyoyakıt, Türkish Technic tarafından yapılacak motor testleri ekinde uygulamada kullanılacaktır. Bu projede elde edilecek biyoyakıt ile Ortaklığımız, IATA tarafından kabul edilen en temiz biyoyakıt türünü kullanan ender global firmalardan biri olacak. •CO2MISSION PROGRAMI: 1 Ağustos 2022 tarihinde, yolcuların dünya çapında sertifikalı, karbon kredisi üreten iklim değişikliği ile mücadele ve sosyal kalkınma projelerinden satın olarak uçuplarını karbon ayak izini karbon kredisi ile dengeleyebilecekleri bir program olan "CO2mission" projesi hayata geçirmiştir. Proje kapsamında; yolculara yalnızca Türk Hava Yolları ile değil; diğer hava yolları ile gerçekleştirdikleri tüm uçuşlara ait emisyonları dengeleme fırsatı sunulmaktadır. Yolculara emisyonları dengelemek amacıyla "Yenilenebilir Enerji", "Toplumsal Fayda" ve "Yeşil Dünya" olmak üzere 3 farklı portfolyo/paket seçeneği sunulan CO2mission programı kapsamında; çalışanlarımızın görev uçuşları ile Ortaklığımız tarafından kararlaştırılmaktadır. •BIYOBOZUNUR ÖZELLİĞİ AMBALAJI KULLANIMI: Tüm seyahat ve oyuncak setlerinin herhangi bir plastik ambalajı olmadan sunulmasıyla birlikte, uçuşlarımızda milyonlarca plastiğin kullanılmı önleniyor. Yolcularımızın uçuşlarda ihtiyaç duyabilecekleri kulaklık ve battanyeleri "TS EN 13432" ambalajlama-biyolojik parçalanma ve kompostlama ile geri kazanılabilir ambalaj özellikleri standardına uygun, mısır nişastasından üretilmiş ambalajlarda sunuyoruz. Geleneksel plastik ambalajlara kıyasla daha yüksek üretim maliyetlerine sahip olmasına rağmen; uçup gerçekleştirdiğimiz tüm noktalarda plastik atık oluşumunun önlenmesine katkı sağlayacak ve paydaşların sürdürülebilirlik konularındaki farkındalıklarını arttıracak bir ürün olması nedeniyle bu ambalajların tercih ediliyor. •FSC (ORMAN YÖNETİM KONSEYİ) SERTİFİKALI OYUNCAKLAR: Çocuk yolculara, konsepti psikiyatristler ile sektörün önde gelen firmalar tarafından belirlenmiş ve anaokulları ziyaret ederek çocukların da tercihlerini dikkate alınarak tasarlanmış olan FSC (Orman Yönetim Konseyi) sertifikalı aşıp oyuncakları sunulmaktadır. WWF işbirliği ile gerçekleştirilen "Oyuncakın Doğadan" konsepti bu proje kapsamında; çocuklarda erken yaşlardan itibaren doğayı koruma konusunda farkındalık yaratılması amaçlanmaktadır. •MOBİL BİNİŞ KARTI UYGULAMASI: Yolcuların basılı biniş kartlarını yerine, mobil cihazlarını kullanarak QR kod formatında oluşturanak kullanabilecekleri dijital bir belge olan Mobil Biniş Kartı uygulaması hayata geçirilmiştir. Uygulamaya ile hem kağıt tasarrufu sağlanmış; hem de yolcuların huz, pratik ve konforlu bir şekilde uçuşa geçişlerini sağlanmış amaçlanmaktadır. •PRESS READER UYGULAMASI: Press Reader uygulaması ile yolcularımız 60T'nin fazla didide, 7000'den fazla gazete ve dergi dijital olarak sağlanmaktadır. Kağıt tasarrufuna önemli ölçüde katkı sağlayan Press Reader uygulamasına yolcular, uçuşlarından 1 gün önce ve uçuş sürelerine ek 48 saat boyunca erişim sağlayabilmektedir. •TELEFI KART UYGULAMASI: Yolcu memnuniyetini güçlendirmek amacıyla hayata geçirilen Telfa Kart, kabin ekiblerinin tüm cabalarına rağmen, memnuniyetsiz oldukları konu çözüme kavuşturulmayan yolcularda verilen fıkı tasarruf kartıdır. Orman Yönetim Konseyi sertifikalı kart, Business yolcular için Business Telfa Kart adı ile uygulamaya başlanmış olup; benzer uygulamaları ilerleyen dönemlerde ekonomi sınıfı için de hayata geçirilmesi planlanmaktadır. •YEREL ÜRÜN TEDARİĞİ: Yolcularımıza %76,80 oranında yerel tedarikçilerden sağlanan yiyecekleri ikram edilmekte, değer zinciri boyunca sürdürülebilir kalkınma desteklenmektedir. •PLASTİK MİKTARI AZALTILARAK YENİLENEN SEYAHAT OLUŞURU: Yolcu konforuna ve memnuniyetine etki etmeyecek değişiklikler gerçekleştirerek, dış ambalajından içineki ürüne kadar plastik miktarını azaltılmaktadır. Bu kapsamda; 2019 yılında seyahat setlerinin içerisinde plastik tarak ve ayakkabı çekeceği kıartılmıştır. 2022 yılının son çeyreğinde ise şu uygulamalar hayata geçirilmiştir: - o Hackett Markalı ER BC Ünisek Seyahat Set'i'nin içerisindeki; diş fırçasını %37 buğday samanı, %63 geri dönüştürülmüş polipropilenle üretilmeye başlanmış, göğ bantında bulunan ikiye katlanarak lazer kesim ile üretilen göğ bantı kullanılmaya başlanarak kumaş ırası önlenmiştir. Plastik kulak bıcaı ise kullanılmadan kaldırılmıştır. Bu uygulamalar sayesinde yolcuların bu seyahat setinde %80 plastik azaltım gerçekleştirilmiştir. - o Toplamda 8 adet seyahat setinin 6'sının plastik dış ambalajı kullanılmadan kaldırılmıştır. - o Seyahat setlerinin içerisinde yer alan "Rahatsız Etmeyin" etiketleri tüm konfor setlerinden peyderpey kaldırılmaya başlanmıştır. •OEKO-TEX 100 SERTİFİKALI BATTANYELER: Yolcularımıza kimyasal kullanılmadan üretilen OEKO-TEX 100 sertifikalı battanyeler sunulmaktadır. •Emniyet kapsamında yolcu bilgilendirmeleri %100 geri dönüşüme uygun kağıtlardan üretilen emniyet kartları ile yapılmaktadır. •Yolcularımıza sunduğumuz elektronik kulaklıklar sterilizasyon işleminden geçirilip tekrar kullanılıyor. Bozuk olup tamir edilemeyenler ise lisansı geri dönüşüm firmamıza teslim edilerek demir, plastik ve bakır hammadd
--	--	--	--	--	--

B19	Yenilenebilir enerji üretim ve kullanım verileri kamuya açıklanmıştır.	x				CB. Energy, Türk Hava yolları 2022 CDP Raporu, Sayfa 34, 35 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/cdp-climate-change-report-2022.pdf Türk Hava Yolları'nın Sürdürülebilirlik Kalkınma Amaçları'na Verdigi Destek, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 35-37 Yer Operasyonlarında Enerji Verimliliği, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 53 Sürdürülebilir Biyo-Yakıtlar, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 55 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/turk-hava-yollari-2021-surdurulebilirlik-raporu.pdf Çevre politikasında taahhüt ettiği üzere havayolumuz, enerji ve kaynak verimliliğini ön planda tutmakta, elektrik ve doğalgaz tüketimini azaltmak için çalışmalar yürütmektedir. Ortaklığımız, binalarında kullanılan enerjinin yenilenebilir kaynaklardan karlanması konusunda ortaya koymuş olduğu hedefleri gerçekleştirmek için çalışmalar yürütmektedir. Bu kapsamda, 2022 yılında Atatürk Hava Limanı bölgesindeki binalarımızda aldığımız elektrik enerjisinin tümü yenilenebilir kaynaklardan sağlanmış, 47.067 GJ yenilenebilir elektrik kullanımını gerçekleştirmiştir. Tedarik edilen elektrğin yenilenebilir kaynaklardan elde edildiğine dair 'YES-G' sertifikası bulunmaktadır.
						Enerji ve Emisyon Yönetimi, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 47-50 Yakıt Verimliliği, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 51-53 Temel Uygulamalarıyla Ede Edilen Yakıt Tasarrufu ve Sero Gaz Emisyonu Azaltımı, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 53 Yer Operasyonlarında Enerji Verimliliği, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 53 Performans Tabloları, Çevresel Performans, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 99 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/turk-hava-yollari-2021-surdurulebilirlik-raporu.pdf (C4.3) Using methods to drive investment in emissions reduction activities, Türk Hava Yolları Carbon Disclosure Project (CDP) 2022 Raporu, Sayfa 17, 18 C3.3) The influence of climate-related risks and opportunities on the strategy, Türk Hava Yolları Carbon Disclosure Project (CDP) 2022 Raporu, Sayfa 13 (C7.3a) Other emissions reduction activities, Türk Hava Yolları Carbon Disclosure Project (CDP) 2022 Raporu, Sayfa 31 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/cdp-climate-change-report-2022.pdf Havacılık sektörünün iklim değişikliğine karşı kolektif çabasına katkıda bulunacak geniş kapsamlı bir yakıt verimliliği programını 2008 yılından bugüne başarıyla yürütmekteyiz. 2021 yıl sonuunda 2008 yılı "referans/temel çizgisi" olarak kabul edildiğinde, taşıma performansı 2022 yılı itibarıyla yüzde 1143 artarken, buna karşılık gelen yakıt tüketiminin ise yüzde 692 oranında arttığı görülmektedir. Diğer bir deyişle, 2008 yılından bu yana başarıyla uygulanan yakıt verimliliği projesi sayesinde birim taşımacılık faaliyeti için harcanan yakıt miktarı giderek azalmakta, verimlilik performansımız yılan yıla yükselmektedir.İler yıla başarıyla hayata geçirildiğini çeşitli yakıt tasarrufu projeleri sayesinde, karbon ayak izimizi azaltmaya devam ediyoruz. 2022 yılında 57.581 tonluk yakıt tasarrufunun sağlanmasyla 181.379 ton sera gazının salını önlenmiştir. Böylece 2008 yılından bu yana toplam yakıt tasarrufu 671.433 ton, toplam sera gazı azaltımı ise 2.115.014 ton olmuştur. Toplam enerji tüketimi içinde en büyük payı uçak yakıtından alını olmaktadır, enerji operasyonlarında da belirligin içinde enerji tüketimi gerçekleştirmektedir. Bu tüketimin en büyük kısmı ise elektrik ve doğalgaz kullanımından kaynaklanmaktadır. Bu nedenle uçak faaliyetlerimiz dışında binalarımızda da enerji tasarrufu uygulamaları yürütmektedir. Ortaklığımız yerleşiklerinde enerji verimliliği çalışmalarını ile 2022 yılında 16.103 GJ enerji tasarrufu sağlanmıştır.
B21	Su tüketimi, varsa yer altından veya yer üstünden çekilen, geri dönüşümü ve deşarj edilen su miktarları, kaynakları ve prosedürleri kamuya açıklanmıştır.	x				Ortaklığımızda temin su temini ve atık su deşarj için pebeke hattı kullanılmakta olup, gerçekleşen su sarıfatı miktarlarına Sürdürülebilirlik Raporlarımızın çevre bölümlerinde yer alan performans göstergelerinde yer verilmektedir. Ortaklık yerleşiklerinde oluşan atık su, sadece atık su kanallarına deşarj edilmektedir. Bu kapsamda 2022 yılında Türk Hava Yolları operasyonlarında oluşan 357.343 m3 atık su, yasal düzenlemeler çerçevesinde atık su kanallarına deşarj edilmektedir. Gerçekleştirilen verimlilik çalışmalarıyla atık su miktarının giderek azaltılması hedeflenmektedir. Bu kapsamda enerji binalarında bulunan su sağlama kuleleri BİGİ sulama tesisleri 965' oranında faktör kullanılarak su tüketimini azaltmaya çalışmaktadır. 2023 yılında uygulama geçecek sistem sayesinde su tüketimi kulelerinin makkep su ihtiyacının %16-17' oranında azaltılması böylelikle atık su miktarının da azaltılması hedeflenmektedir. Kaynak Verimliliği, Su Tüketimi, 2021 Yılı Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 59 Çevresel Performans Göstergeleri, 2021 Yılı Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 100 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/turk-hava-yollari-2021-surdurulebilirlik-raporu.pdf
B22	Operasyonlar veya faaliyetlerinin herhangi bir karbon fiyatlandırma sistemine (Emisyon Ticaret Sistemi, Cap & Trade veya Karbon Vergisi) dâhil olup olmadığı kamuya açıklanmıştır.	x				Türk Hava Yolları faaliyetlerinden kaynaklanan sera gazı emisyonlarının etkilerini azaltmak amacıyla zorunlu ve gönüllü tasarılar ve projeler kapsamında emisyonlarını düzenlemektedir. Avrupa Birliği Emisyon Ticaret Sistemi (EU-ETS) ve Avrupa Emisyon Ticaret Sistemi'ne (CH-ETS) ek olarak 2021 yılında ilk defa Birleşik Krallık Emisyon Ticaret Sistemi (UK-ETS) kapsamında da emisyon raporları hazırlanmıştır. Ulusal ve Bölgesel Ticaret Sistemleri kapsamında uçaklardan kaynaklanan karbon emisyonları alınarak raporlanmakta ve offset uygulamaları gerçekleştirilmektedir. Türk Hava Yolları, aynı zamanda uçak faaliyetlerinden kaynaklanan karbon emisyonlarının neden olduğu etkileri azaltmak amacıyla International Civil Aviation Organization (ICAO) tarafından küresel bir çözüm yolu olarak uygulamaya alınan Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation (CO2SAF)'ı gönüllü olarak pilot faaliyet izbiraben uygulamayı tahhüt etmiştir. Bu doğrultuda, 2019, 2020 ve 2021 yıllarında gerçekleşen uçaklardan kaynaklanan karbon emisyonları üçüncü taraf bağımsız denetim kuruluşu tarafından doğrulanmıştır. İlerleyen yıllarda temel yal emisyon değerlerinin üzerinde kalan emisyonların CORSIA'ya uygun projelerden elde edilecek karbon kredileri ile nötrlenmesi hedeflenmektedir.
						Enerji ve Emisyon Yönetimi, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 48 Karbon Offset Uygulanması, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 54 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/turk-hava-yollari-2021-surdurulebilirlik-raporu.pdf C11. Carbon Pricing, Türk Hava Yolları Carbon Disclosure Project (CDP) 2022 Raporu, Sayfa 39-42

C.1.1	Çalışanlara ÇSÝ politikaları ve uygulamaları konusunda bilgilendirme toplantıları ve eğitim programları düzenlenmiştir.	x			Etik Davranış Eğitimleri, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 26 Yasal Uyum ve Adli Rekabet, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 28 Çevre Yönetimi, Çevre Eğitimleri, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 56 Atık Yönetimi, Çevrim İçi Atık Yönetimi Eğitimli, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 64 Uçuş Güvenliği Farkındalık Çalışmaları, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 75 İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 77 İnsan ve Çalışan Hakları, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 89 Performans Tabloları, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 98-103 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/turk-hava-yollari-2021-surdurulebilirlik-raporu.pdf Türk Hava Yolları çalışanlarına yönelik çeşitli konu başlıklarında eğitim çalışmalarını düzenlemektedir. 2022 yılında 9.463 çalışanımıza Etik Kuralları ve Etik Kurul eğitimi atamış ve verilen toplam eğitim saati 4.416 kişi/saat olarak gerçekleşmiştir. 8.425 çalışanımız çevre eğitimi, 3.586 çalışanımız sera gazı farkındalık eğitimi, 5.851 çalışanımız ise etik yönetimi eğitimi almıştır. 13.227 çalışanımız ise Kurumsal Sürdürülebilirlik Eğitimi veriliş ve toplam eğitim saati 4.409 kişi/saat olarak gerçekleşmiştir.
C2. Paydaşlar, Uluslararası Standartlar ve İnişyatıflar					
C.2.1	Müşteri şikâyetlerinin yönetimi ve çözümüne ilişkin müşteri memnuniyeti politikası düzenlenmiş ve kamuya açıklanmıştır.	x			Türk Hava Yolları kurumsal internet sayfasında yer alan müşteri memnuniyeti politikamıza https://www.turkishairlines.com/tr-tr/basin-odasi/halkimizda/politikalarimiz/ linkinden kamuya açık erişim sağlanabilmektedir. Müşteri Memnuniyeti, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 82-84 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/turk-hava-yollari-2021-surdurulebilirlik-raporu.pdf Kuruluşundan günümüze müşteri memnuniyetini en üst düzeye tutmayı hedefleyen Türk Hava Yolları, müşteri beklentisi ve taleplerini birçok iletişim kanalı vasıtasıyla almakta ve faaliyetlerini, ürün ve hizmetlerini bu yönde sürekli olarak iyileştirmektedir. Müşterilerin beklentilerini öğrenip etkili biçimde yanıt vermek amacıyla birçok kanaldan müşterilerle iletişim kurmaktadır. Elde edilen geri bildirimlerle uygulamaları geliştirmektedir. Müşteri memnuniyetini geliştirmenin bir öncelik boyutu da müşterilerin yaşadığı aksaklıkları öğrenmek, mümkünse bu aksaklığı düzeltmek, mümkün olmadığında durumlarla ise bir daha yaşanmamasını sağlayacak tedbirler almaktır. Olunemeyen aksaklıklar ise Uçuş ve Hizmet Aksaklıkları Prosedürü doğrultusunda yönetilmektedir. Bu kapsamda 2022 yılında yaşanan aksaklıklara ilişkin müşterilere geri dönüş süresi 6,7 gün olarak gerçekleşmiştir. Yolcularımıza daha iyi anlamak, ihtiyaçlarını daha sağlıklı belirleyebilmek ve bu ihtiyaçlara yönelik daha doğru çözümler üretebilmek amacıyla yapmış olduğumuz araştırma sonuçlarına göre Ortaklığımızın 2022 yılı müşteri memnuniyeti oranı ise %83 olmuştur.
C.2.2	Paydaşlarla yürütülen iletişim (hangi paydaş, konu ve sıklık) hakkında bilgiler kamuya açıklanmıştır.	x			Sürdürülebilirlik Öncelikleri, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 32 Paydaş Katılımı, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 38-41 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/turk-hava-yollari-2021-surdurulebilirlik-raporu.pdf
C.2.3	Raporlamalarda benimsenen uluslararası raporlama standartları açıklanmıştır.	x			2021 Türk Hava Yolları Sürdürülebilirlik Raporu'nun içerik kapsamını, Ortaklığın 01.01.2021 – 31.12.2021 tarihleri arasında gerçekleştirdiği faaliyetlerine ilişkin verileri oluşturmakta olup, rapor GRI Standartları: Temel (core) sepeğine uyumlu olarak hazırlanmıştır. Gri İçerik İndeksi, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 104-106 2021 yılı Sürdürülebilirlik Raporumuzda açıklanan 2021 yılına ait sera gazı beyanları bağımsız kuruluş tarafından TS EN ISO 14064-3: 2019 Standardına göre doğrulanmıştır. Raporu yer alan seçili göstergeler PwC Türkiye tarafından ISAE 3000 (reviz) standardına uygun olarak sınırlı seviyede denetimden geçmiştir. Rapor Hakkında, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 3 Sürdürülebilirlik kapsamındaki önceliklerimiz, 2021 yılı raporlama döneminde yeniden ele alınmıştır. Bu süreçte, küresel megarisk trendleri, uluslararası inişyatıflar ile raporlama standartları ve havacılık sektöründe öne çıkan uygulamalar göz önünde bulundurulmuştur. Bunun sonucunda, Türk Hava Yolları Sürdürülebilirlik Programına ögü sosyal, ekonomik ve çevresel konular belirlenmiştir. Öncelikli konuların belirlenmesi için yürütülen bu süreçte, 17 Sürdürülebilirlik Kalkınma Amaçları da Türk Hava Yolları faaliyetleri, ürün ve hizmetleri üzerinde oluşturabilecekleri etkiler, riskler ve fırsatlar bakımından değerlendirilmiştir. Bunun yanı sıra, Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurul'u (SASB) sektörümüz için belirlediği öncelikli konular, İklimle İlgili Finansal Açıklamalar Göz 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) beklentisi ve kararları dikkate alınmıştır. Sürdürülebilirlik Öncelikleri, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 32 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/turk-hava-yollari-2021-surdurulebilirlik-raporu.pdf Benimsediğimiz şeffaflık, hesap verilebilirlik ve dürüstlük ilkeleri çerçevesinde iklim değişikliği konusunda dünyanın en saygın raporlama platformu Karbon Saydamlık Projesi (CDP) İklim Değişikliği Programı'na düzenli olarak katılım sağlamaktadır. Türk Hava Yolları Carbon Disclosure Project (CDP) 2022 Raporu https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/ipo-climate-change-report-2022.pdf
C.2.4	Sürdürülebilirlik ile ilgili benimsenen prensipler, imzaya veya onulan uluslararası kuruluş, komite ve ilkeler kamuya açıklanmıştır.	x			Kadın Erkek Çalışan Dengesi, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 87,88 Kurumsal Üyelikler, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Sayfa 42 https://investor.turkishairlines.com/documents/surdurulebilirlik/turk-hava-yollari-2020-surdurulebilirlik-raporu_21_12_2021.pdf Ortaklığımız, Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA) tarafından yürütülen "25by2025- Advancing Gender Balance by 2025 girişimini katılarak pilot ve üst düzey yönetici rollerde 2025 yılına kadar mevcut kadın çalışan sayısının %25 artırılmasına yönelik taahhütte bulunmuştur. Ortaklığımız, 2022 yılında dünyanın en büyük kurumsal sürdürülebilirlik inişyatıfları olan UN Global Compact'ın katılımcıları arasında yerini almıştır. Ortaklığımız, benimsenen "Sürekli İyileştirme" prensibi doğrultusunda 2013 yılından bu yana uygulanan ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği'nin hava yolu şirketleri için özel tasarlanmış olduğu IATA Çevre Değerlendirmesi (IATA Environmental Assessment-IEnVA) Yönetim Sistemi Programı'na dahil olarak gü