

2019 Faaliyet Raporu

Türkiye'ye Değer

Türk Telekom 



Kısaca Türk Telekom

Türk Telekom Öne Çıkan Noktalar	4
Bir Bakışta Türk Telekom	6
Grup Şirketleri	8
Vizyon ve Değerler	10
Tarihçe	11

Bir Bakışta 2019

Temel Performans Göstergeleri	14
2019 Satır Başları	22
Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı	30
Yönetim Organı Değerlendirmeleri	32
Yönetim Kurulu	38
Yönetim Kurulu Komiteleri	41
CEO Mesajı	42
Türk Telekom Üst Yönetimi	47
Türk Telekom Grup Şirketleri Genel Müdürleri	51
Sermaye Yapısı ve Değişiklikler	53
Ortaklık Yapısı	54
İştirakler, Bağlı Ortaklıklar ve Finansal Yatırımlar	55
Organizasyon Yapısı	56

2019 Faaliyetleri

Global Telekom Pazarı	58
Türkiye Telekom Pazarı	62
Türk Telekom'un Stratejik Öncelikleri	68
Pazarlama Faaliyetleri	77
Satış Faaliyetleri	99
Toptan Satış Faaliyetleri	105
Müşteri Hizmetleri Faaliyetleri	109
Yatırımlar ve Altyapı Projeleri	113
Araştırma ve İnovasyon Faaliyetleri	120

İnsan Kaynakları	126
Yatırımcı İlişkileri	135
Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk	138
Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk	146

Türk Telekom Grup Şirketleri

Argela	154
İnnova	158
AssisTT	162
SEBİT	164
Türk Telekom International	170

Kurumsal Yönetim

Kurumsal Yönetim	174
Kar Dağıtım Önerisi	175
Bağlılık Raporu Sonucu	175
Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu	176
Kurumsal Yönetim Bilgi Formu	213
Bağımsızlık Beyanları	222

Finansal Bilgiler

Sorumluluk Beyanı	225
Yıllık Faaliyet Raporuna İlişkin Bağımsız Denetçi Raporu	227
Konsolide Finansal Tablolar ve Bağımsız Denetim Raporu	229

Sözlük

323

Türk Telekom; genişbant, mobil, sabit telefon ve TV platformlarındaki ürün ve hizmetlerini 47,8 milyon abonesine bir arada sunan Türkiye'nin ilk ve en büyük entegre Telekom operatörü olarak 179 yıllık tarihi boyunca herkes için erişilebilir iletişim prensibiyle Türkiye'ye değer katarken paydaşlarına da kendilerini değerli hissettirmeyi sürdürmektedir.

Faaliyetlerini 'sadece merkeze değil, herkese' hizmet anlayışı doğrultusunda şekillendiren Türk Telekom, en yeni ve en ileri iletişim teknolojilerini Türkiye'nin en ücra köşelerinde yaşayan tek bir bireyden kalabalık ailelere, küçük işletmelerden en büyük şirketlere kadar en iyi müşteri deneyimini tüm abonelerine sunmayı kendine görev edinmiştir.

Milli teknoloji dönüşümünün her adımında varlığını hissettiren Türk Telekom, son 10 yılda 10 katına çıkardığı 304 bin km'lik güçlü fiber altyapısı ve 5G yatırımlarıyla Türkiye'de 5G'ye en hazır operatör konumundadır.



Türkiye’de
LİDER

Entegre Telekom Hizmetleri
Teklifleri

11

Yıl Aralıksız
En Değerli Telekom Markası

%92

LTE Nüfus Kapsama Oranı

21,9

Milyon
81 İlde Fiber Hane Kapsaması

304

Bin Km
Fiber Altyapı

47,8

Milyon
Aboneye Hizmet

%45

Fiberle Bağlı LTE Baz
İstasyonu

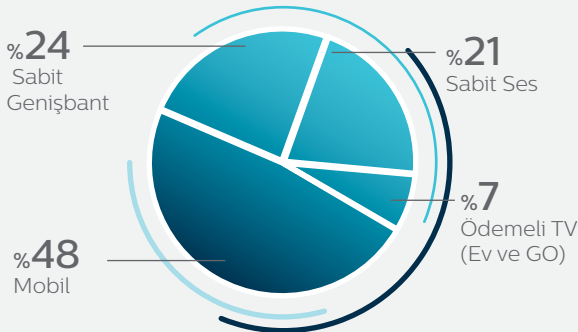
2.

Ödemeli TV Pazarındaki
Konum

Türk Telekom Grubu şirketleri Türkiye’yi yeni teknolojilerle buluşturma ve bilgi toplumuna dönüşüm sürecini hızlandırma vizyonuyla, 81 ilde 32.180 çalışanıyla hizmet vermektedir.

Çoklu Tekliflerde En Güçlü Pozisyon

Toplam Abone
47,8 Milyon
4Ç’19 itibarıyla



179 yıllık köklü bir geçmişe sahip olan Türk Telekom, Türkiye’nin ilk entegre telekomünikasyon operatörüdür. Müşterilerin hızla değişen iletişim ve teknoloji ihtiyaçlarına en güçlü ve en doğru şekilde cevap verebilmek amacıyla 2015 yılında Türk Telekomünikasyon A.Ş., TT Mobil İletişim Hizmetleri A.Ş. ve TTNET A.Ş. tüzel kişiliklerini mevcut şekliyle muhafaza ederek ve tabi oldukları mevzuat ve regülasyonlara tamamen uyarak, “müşteri odaklı” ve entegre bir yapıya geçmiştir. Bireysel ve kurumsal hizmetler alanında geniş hizmet ağı ve zengin ürün çeşitliliğine sahip olan Türk Telekom, Ocak 2016 itibarıyla mobil, internet, telefon ve TV ürün ve hizmetlerini ‘Türk Telekom’ tek marka çatısı altında bir araya getirmiştir.

“Türkiye’nin Çoklu Oyuncusu” Türk Telekom, 31 Aralık 2019 itibarıyla 14,6 milyon sabit erişim hattı, 11,4 milyon genişbant, 3,5 milyon TV ve 22,9 milyon mobil aboneye hizmet vermektedir. Türk Telekom Grubu şirketleri Türkiye’yi yeni teknolojilerle buluşturma ve bilgi toplumuna dönüşüm sürecini hızlandırma vizyonuyla, 81 ilde 32.180 çalışanıyla hizmet vermektedir.

Türk Telekomünikasyon A.Ş., PSTN ve toptan genişbant hizmetlerini sunmakta olup, mobil operatör TT Mobil İletişim Hizmetleri A.Ş., perakende internet hizmeti, IPTV, Uydu TV, Web TV, Mobile TV, Smart TV Hizmetleri sağlayıcısı TTNET A.Ş., yakınsama teknolojileri şirketi Argela Yazılım ve Bilişim Teknolojileri A.Ş., BT çözüm sağlayıcısı Innova Bilişim Çözümleri A.Ş., çevrimiçi eğitim yazılımları şirketi Sebit Eğitim ve Bilgi Teknolojileri A.Ş., çağrı merkezi şirketi AssisTT Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş., proje geliştirme ve kurumsal risk sermayesi şirketi TT Ventures Proje Geliştirme A.Ş., elektrik tedarik ve satış şirketi TTES Elektrik Tedarik Satış A.Ş.’nin, toptan veri ve kapasite servis sağlayıcısı Türk Telekom International’ın ve tesis bünyesindeki kombine destek hizmetleri sağlayıcısı TT Destek Hizmetleri A.Ş. doğrudan; Türk Telekom International iştiraklerinin, televizyon yayıncılığı ile isteğe bağlı yayıncılık (VOD) hizmetleri sağlayıcısı Net Ekran şirketlerinin, cihaz satış şirketi TT Satış ve Dağıtım Hizmetleri A.Ş.’nin ve ödeme hizmetleri şirketi TT Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri A.Ş. ve rehberlik hizmetleri şirketi 11818 Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş.’nin ise dolaylı olarak %100’üne sahiptir.

Hızlı Büyüyen Alanlara Odaklanma

2019 Konsolide Gelir Kırılımı

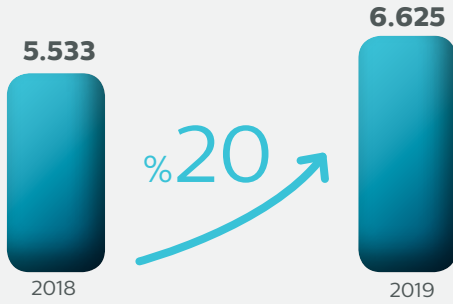
23,7 Milyar TL



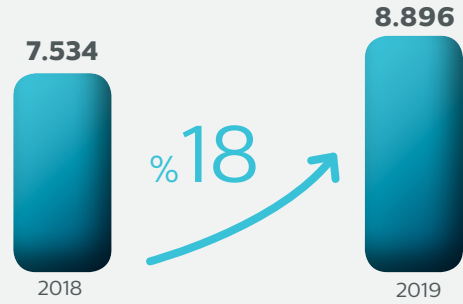
*Diğer: TV, uluslararası satışlar, ara bağlantı, UFRYK 12 düzeltmesi, eliminasyonlar ve diğer gelirler

Segment Bazında Gelirler

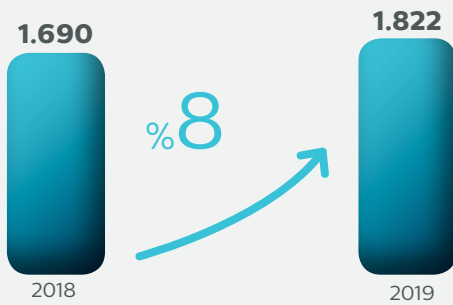
Sabit Genişbant (milyon TL)



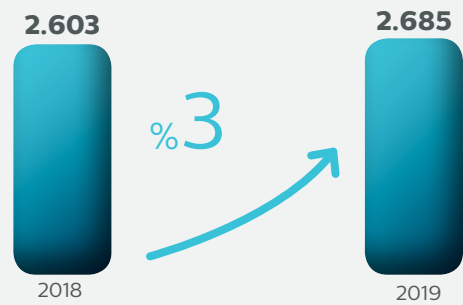
Mobil (milyon TL)



Kurumsal Veri (milyon TL)



Sabit Ses (milyon TL)



ARGELA



- ProgiRAN ve vRAN: 31 patent başvurusu ile LTE ve 5G için SDN (Yazılım Tanımlı Ağlar) bazlı Radyo Erişim Ağı çözümleri
- NPM/CEM: Türkiye’de ve dünyada telekom operatörlerinin kullandığı Şebeke Performans Görüntüleme ve Müşteri Deneyimi Yönetimi çözümleri
- ULAK: Türkiye’nin ilk ve tek LTE baz istasyonu geliştirme projesi
- SEBA: Sabit şebekeler için genişbant erişim teknolojisi
- Ar-Ge çalışmalarında ticarileşme
- İştiraki NETSIA (ABD) ile ONF & ONAP’a üye
- Türk Telekom Transformasyon Projesi’nde öncü rol

5G ve ötesi gelecek nesil telekomünikasyon teknolojileri Ar-Ge şirketi

İNNOVA



- Sistem Entegrasyon Çözümleri
- Akıllı Şehir ve Akıllı Mağaza Çözümleri
- Sağlık Kampüsleri
- Fintech Çözümleri
- IoT Platformu ve Çözümleri
- SAP Danışmanlık Hizmetleri
- İş Uygulamaları (Dosya Yönetimi, Hukuk Süreç Yönetimi)
- CRM ve İş Zekası
- Self Service ve Otomasyon Çözümleri
- Yönetilebilir Hizmetler

Türkiye’nin lider yazılım geliştirme ve sistem entegratörü

Türk Telekom International



- Orta ve Doğu Avrupa, Türkiye, Orta Doğu ve Kafkaslar bölgelerinde 45 bin kilometreden fazla fiber ağ
- Avrupa, Orta Doğu ve Asya ülkelerinde 114’ten fazla varlık noktası (POP)
- Eşsiz Çözümler
 - AMEERS: Batı Avrupa’yı Orta Doğu’ya bağlayan yeni güzergah
 - SEA-ME-WE-5: Avrupa’yı Afrika, Orta Doğu ve Asya’ya bağlayan denizaltı kablo sistemi

Toptan data, ses ve dolaşım hizmetleri alanında Grubun uluslararası kolu

AssisTT



- Geleneksel çağrı merkezi hizmetlerinin ötesinde, satış ve pazarlama, sosyal medya yönetimi, e-posta ve bordrolama gibi çözümler
- Yaklaşık 12 bin çalışanla büyük ölçekli özel ve kamu kurumlarına hizmet

Lider müşteri hizmetleri çözümleri şirketi

SEBİT



- Okul öncesi seviyeden lise seviyesine kadar bütün kademeler için E-egitim ürünleri
- Önde gelen eğitim ürünleri: Raunt, SEBİT VCloud ve Vitamin
- Ulusal E-egitim dönüşüm projesine (FATİH) içerik ve platform sağlayıcısı

Türkiye'deki lider ve en kapsamlı eğitim teknolojileri şirketi

Türk Telekom Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para



- Ödeme hizmetleri için Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'ndan (BDDK) elektronik para lisansı
- Mobil ödemede güçlü pozisyon
- Diğer ödeme hizmetlerinde ve ürünlerinde (Dijital Cüzdan, Operatör Faturalandırması, Para Transferi, Vergi/Fatura Ödemeleri, E-Para) genişleme planları

Ödeme hizmetleri ve elektronik para şirketi

TT Ventures



Türk Telekom Ventures

- Öncelikle sağlık, enerji ve eğitim gibi alanlarda erken aşama ve ölçeklenebilir hedef girişimlerin büyümesine katkıda bulunan yatırımlara odaklanma
- İlk anlaşma sağlık alanı dikeyinde: DoctorTurkey
- İkinci anlaşma eğitim sektörü dikeyinde: MentalUP
- Üçüncü anlaşma enerji sektörü dikeyinde: Eltemtek

Kurumsal risk sermayesi şirketi

Türk Telekom; **müşteri odaklılık, yenilikçilik, insan odaklılık, güven ve çeviklik** şeklinde nitelendirdiği ortak değerlere sahiptir.

Vizyonumuz

Türkiye'nin tartışmasız iletişim ve eğlence teknolojileri lideri olarak, her alanda işimizi en iyi şekilde yaparak, müşterilerimizin iş ve yaşamlarını zenginleştirmelerini sağlarız.

Ortak Değerlerimiz ve Davranışlarımız

Müşteri Odaklılık

- Müşterilerimizi dinler, anlar ve ihtiyaçlarına uygun çözümlerle hayatlarını kolaylaştırırız.
- Tüm kararlarımızı, müşterilerimize etkisini gözeterek veririz.
- Müşterilerimizi zamanında ve doğru şekilde bilgilendirir, yüksek standartta hizmet sağlarız.

Yenilikçilik

- Trendleri öngörerek sektörümüzde ilklere imza atarız.
- Yılmadan dener, meydan okur ve yeni fikirleri cesaretle hayata geçiririz.
- Başarılarımız kadar hatalarımızdan da ders alır, mükemmeli hedefleriz.

İnsan Odaklılık

- Farklı fikirlere saygı duyar, çeşitliliği en büyük gücümüz olarak görürüz.
- İnsana yatırım yapar, sürekli öğrenir, gelişir ve geliştiririz.
- Birbirimizle samimi, adil ve yapıcı ilişkiler kurarız.

Güven

- Açık iletişime inanır, bilgimizi birbimizle paylaşıyoruz.
- Çalışma arkadaşlarımızın yetkinliklerine güvenir, iş birliği içinde çalışırız.
- Hepimizin başarısı için çalışır, birbirimizi takdir eder, başarıyı birlikte kutlarız.

Çeviklik

- Hızlı karar verir ve hemen sonuca ulaşırız.
- Sonuca ulaşmak için tutku ve sorumlulukla çalışırız.
- Yetkilerimizi başkalarıyla paylaşıp, kendilerini güçlü hissetmelerini sağlarız.
- İnisiyatif alarak işimizi hem kolaylaştırır hem de geliştiririz.

1840

Posta ihtiyaçlarına cevap vermek amacıyla daha sonraki yıllarda telekomünikasyon hizmetlerini de sunan Posta Nezareti kuruldu.

1909

Telefon hizmetlerinin de eklenmesi ile kurum, PTT Nezareti'ne dönüştürüldü.

1994

Türk Telekomünikasyon A.Ş. 30 Haziran'da kuruldu.

1995

24 Nisan'da PTT'deki telekomünikasyon ve posta hizmetleri birbirinden ayrılarak PTT'nin telekomünikasyon hizmetleriyle ilgili tüm personel, varlık ve yükümlülükleri; hisselerinin tamamı Türkiye Cumhuriyeti Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı'na ait olan Türk Telekom'a transfer oldu.

2004

19 Şubat'ta Türk Telekom'un GSM Operatörü Aycell ile İş-TİM'in birleşmesi sonucu TT&TİM İletişim Hizmetleri A.Ş. kuruldu.

TT&TİM İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin ticari unvanı 15 Ekim'de Avea İletişim Hizmetleri A.Ş. (Avea) olarak değiştirildi.

2005

Türk Telekom'un özelleştirilme çalışmaları 14 Kasım'da tamamlanarak %55 hissesi Ojer Telekomünikasyon A.Ş.'ye devredildi.

2006

Türk Telekom iştiraki TTNET kuruldu ve 14 Mayıs'ta internet servis sağlayıcı lisansı alarak faaliyetlerine başladı.

Türk Telekom, 15 Eylül'de İş-TİM'in %40,56 oranındaki hissesini 500 milyon ABD Doları karşılığında satın alarak Avea'daki (yeni adıyla TT Mobil) hisse oranını %81,12'ye yükseltti.

2008

Türk Telekom hisselerinin %15'lik payı 15 Mayıs'ta halka arz edilerek İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nda işlem görmeye başladı. İşlem, o dönem Türkiye'de son 4 yılda gerçekleşen en başarılı halka arz olarak kayıtlara geçti.

2009

Türk Telekom'un iştiraki Avea, başarılı bir şekilde 3G hizmetleri vermeye başladı.

2010

Türk Telekom, Orta ve Doğu Avrupa bölgesinin önde gelen toptan kapasite sağlayıcısı Invitel International'ı (yeni adıyla Türk Telekom International) bünyesine kattı.

2011

Türk Telekom, CDP'ye (Carbon Disclosure Project/Karbon Saydamlık Projesi) karbon salımını raporlayan Türkiye'den ilk telekomünikasyon şirketi oldu.

2012

Türk Telekom'un Avea sermayesindeki toplam payı %89,99'a yükseldi.

2013

Türk Telekom'un %100 hissesine sahip olduğu bağlı ortaklığı Sobee Yazılım Ticaret Ltd. Şti. bütün aktif ve pasifi ile yine Türk Telekom'un bağlı ortaklığı TTNET A.Ş.'ye birleşme yoluyla devrildi.

2014

Türk Telekom'un yurt dışında 5 ve 10 yıl vadeli ve toplam 1 milyar ABD Doları tutarında tahvil ihracına uluslararası yatırımcılardan sekiz kat talep geldi. Bu işlem o güne kadar Türkiye'den ihraç edilen en büyük ve eş zamanlı olarak iki farklı vadede gerçekleştirilen ilk kurumsal tahvil ihracı oldu.

TTNET A.Ş., UEFA Şampiyonlar Ligi ve UEFA Avrupa Ligi maçlarının Türkiye yayın haklarını 2015-2016 sezonundan başlamak üzere üç sezon için satın aldı. Maçlar Türk Telekom Grubu yayın platformu Tivibu üzerinden yayınlandı.

2015

İş Bankası Grubu'nun sahip olduğu Avea İletişim Hizmetleri A.Ş. hisselerinin Türk Telekom'a devir işlemlerinin tamamlanması ile Türk Telekom, Avea hisselerinin tamamına sahip oldu.

Türk Telekom International, 17 ülkeyi birbirine bağlayacak SEA-ME-WE-5 deniz altı kablo konsorsiyumuna tam üye oldu.

Şirket iştiraki Avea, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından 26 Ağustos'ta yapılan IMT Hizmet ve Altyapılarına İlişkin Yetkilendirme İhalesi'ne (bilinen adıyla LTE Yetkilendirme İhalesi) katıldı. Farklı frekans bantlarında aldığı paketlerle kapasitesini genişleten Avea, abone başına en geniş frekansa sahip mobil operatör haline geldi.

2016

Mobil, internet, telefon ve TV hizmetlerini tek bir kanaldan sunabilmek için Avea, Türk Telekom ve TTNET markaları "Türk Telekom" tek markası altında birleştirildi.

Türk Telekom'un iştiraki Avea (yeni adıyla TT Mobil), başarılı bir şekilde 4G hizmetleri vermeye başladı.

Türk Telekom, Savunma Sanayii Müsteşarlığı'nın desteğiyle; Aselsan, Netaş ve Türk Telekom'un Ar-Ge iştiraki Argela tarafından geliştirilen Türkiye'nin ilk yerli ve milli LTE baz istasyonu ULAK'ı şebekesine entegre eden ilk operatör oldu.

Türk Telekom, yeni gençlik markası Selfy'yi gençlerle buluşturdu.

Türk Telekom, Nokia iş birliği ile Narrowband IoT (Dar Bant Nesnelerin İnterneti) teknolojisini Türkiye'de ilk kez kendi şebekesinde test eden operatör oldu.

Türk Telekom International'ın üyesi olduğu SEA-ME-WE-5 deniz altı kablo sistemi yıl sonunda hizmete girerek Asya'dan Avrupa'ya 20 bin kilometreden uzun bir mesafede 17 ülkeyi birbirine bağladı.

2017

Müşterilerine yeni nesil ödeme hizmetleri sunmak amacıyla Türk Telekom iştiraki TT Ödeme Hizmetleri A.Ş. BDDK'dan (Bankacılık Denetleme ve Düzenleme Kurumu) ödeme hizmetleri lisansını aldı.

Türk Telekomünikasyon A.Ş.'de T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı'na ait %6,68 (%5 B Grubu, %1,68 D Grubu) oranındaki paylar ilgili Bakanlar Kurulu kararını takiben Türkiye Varlık Fonu'na aktarıldı.

Türk Telekom'un araştırma ve geliştirme alanında faaliyet gösteren iştiraki Argela tarafından milli 5G teknolojilerinin geliştirilmesi amacıyla tasarlanan 5G Mükemmeliyet Merkezi Ankara'da açıldı.

Türk Telekom, uluslararası marka değerlendirme kuruluşu Brand Finance tarafından Türkiye'nin en değerli markası seçildi.

Türk Telekom, yerli ve milli teknoloji geliştirme vizyonundan hareketle geliştirdiği platform özellikli dijital klavyesi Tambu'yu tanıttı.

Türk Telekom, teknolojik altyapısını geliştirerek yenilediği dijital müzik platformu Muud'u kullanıcıların beğenisine sundu.

Türk Telekom, Ödemeli TV pazarında sunduğu üstün teknolojinin ve zengin içeriğinin gücüyle pazarda ikinci sıraya yükseldi.

Türk Telekom dünya teknoloji devlerinin üyesi olduğu başta 5G ve ötesi teknolojileri tasarlayan ONF (Open Networking Foundation) platformuna ortak üye statüsü ile katılan ve yönetimine giren ilk Türk şirketi oldu.

Türk Telekom, küresel boyutta önde gelen operatörleri ve teknoloji tedarikçilerini bir araya getiren Açık Şebeke Otomasyon Platformu'nun (Open Network Automation Platform-ONAP) platin üyesi oldu.

Argela'nın, ABD'deki iştiraki olan "Netsia", "RAN Dilimleme" teknolojisinin test platformunu Orange, Verizon ve Telefonica'da başarıyla kurdu.

2018

Türkiye'deki en büyük izleme alanı ve en yüksek kapasiteli DDoS koruma altyapısına sahip Türkiye'nin en büyük Siber Güvenlik Merkezi, Türk Telekom'un Ankara'daki yeni genel müdürlük binasında hizmete açıldı.

Türk Telekom, erken aşamada ve ölçeklenebilir şirketlere yatırım yapma odağı doğrultusunda Türk telekomünikasyon sektörünün ilk kurumsal girişim

sermayesi şirketi TT Ventures'u kurdu. Şirket, ilk yatırımını Türkiye'de online sağlık hizmetleri alanının ilk girişimlerinden olan Doctor Turkey'e yaptı.

İnternet penetrasyonunu arttırmak ve satış kanallarını çeşitlendirmek amacıyla Türkiye'de bir ilk gerçekleştirilerek elektrik şirketleriyle iş birlikleri yapıldı. Tek noktadan elektrik ve Türk Telekom sabit internet paketleri satışına başlandı.

Türk Telekom'un mobil iletişim şirketi Avea'nın ticari unvanı, tek marka algısına uyumlu olması adına Haziran 2018 itibarıyla TT Mobil İletişim Hizmetleri A.Ş. olarak değiştirildi.

Türk Telekom, Turkcell, Vodafone, Türksat ve Telkoder arasında "Sabit Elektronik Haberleşme Altyapısı Kiralanması"na ilişkin iş birliği protokolü imzalandı. Protokol; sabit altyapının etkin kullanılmasını, mükerrer yatırımların asgariye indirilmesini, yeni yatırımların hızlandırılmasını, üst düzey müşteri deneyimi sunulmasını ve çevreyle ilgili konuların daha etkin bir şekilde yönetilmesini hedefliyor.

Vodafone ile aktif mobil şebeke paylaşımına yönelik ilk pilot proje çalışmaları başarıyla tamamlandı.

Türk Telekom, Türkiye'de ilk kez Süper Lig stadyumlarına kurduğu yeni MTN (Media Transport Network - Medya Taşıma Ağı) teknoloji altyapısı ile Türkiye Futbol Federasyonu'nun (TFF) Video Yardımcı Hakem (VAR) sistemine hayat verdi.

Türk Telekom hissedarlarından Ojer Telekomünikasyon A.Ş.'ye (OTAŞ) ait %55 oranındaki hisse, özel amaçlı şirket olan Levent Yapılandırma Yönetimi A.Ş.'ye (yeni adıyla LYY Telekomünikasyon A.Ş.) devredildi.

2019

Türk Telekom, Nokia iş birliği ile 5G yapay zeka, Bulut Radyo Erişim Şebekesi (Cloud-RAN) ve Wireless PON (Kablosuz Pasif Optik Ağ) teknolojilerini deneyen ilk Türk operatör oldu. Yine Nokia ile beraber Ümraniye Teknopark'ta kurduğu 5G Akıllı Fabrika test şebekesinde Türkiye'nin ilk Endüstri 4.0 denemesini gerçekleştirdi.

Türk Telekom'un bilgi teknolojileri çözümleri sağlayıcı iştiraki Innova, Deloitte Teknoloji Fast 50 Türkiye Programı'nda 2006 yılından bu yana aralıksız yer alan tek şirket olarak 'Büyükler Ligi' kategorisinde "Big Star" ödülünün sahibi oldu.

Türk Telekom, 500 milyon ABD Doları tutarındaki tahvil ihracını başarıyla gerçekleştirdi. 39 ülkeden 264 yatırımcının 5 kat talep gösterdiği tahvil ihracı, Nisan 2018'den bu yana Türk şirketleri tarafından yapılan ilk işlem olmasının yanı sıra Mayıs 2016'dan beri gerçeğe uygun değerini fiyata yansıtan ilk Türk Euro tahvili oldu.

Türk Telekom, Huawei ile birlikte Türkiye'nin ilk 5G bulut uygulamasını gerçekleştirdi. AR ve VR tabanlı eğitim içeriklerinin test edildiği çalışma, Mobil Dünya Kongresi'nde Huawei tarafından "En İyi 5G Bulut Dikey Sektör Uygulamalarından Biri" olarak gösterildi.

Türk Telekom'un kurumsal girişim sermayesi şirketi TT Ventures, Türkiye'nin çocuklara yönelik ilk ve tek oyunlaştırılmış dijital eğitim platformu MentalUP'a ortak oldu.

TT Ventures, üçüncü anlaşmasını enerji dikeyinde yatırımla danışma ve mühendislik şirketi Eltemtek'in %11 hissesini satın alarak yaptı.

Türkiye'nin sağlık alanındaki en büyük kamu-özel iş birliği "Ankara Şehir Hastanesi"nin teknoloji altyapısını Türk Telekom Grubu hazırladı.

Türk Telekom'un Ar-Ge ve teknoloji şirketi Argela tarafından geliştirilen yerli ve milli mesajlaşma uygulaması LAFF'ın Beta sürümü, Android ve iOS platformları için kullanıma sunuldu.

Türk Telekom, 2014'ten bu yana yürüttüğü "İnternetle Hayat Kolay" kurumsal sosyal sorumluluk projesinin ilk fazını tamamladı. Türk Telekom, bu süreçte 300'den fazla gönüllü ile 50 bin katılımcıya internet okuryazarlığı öğretti.

Türk Telekom'un yeni CEO'su, Şirket'in Satış, Pazarlama ve Müşteri Hizmetlerinden sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı pozisyonlarında 3 yıldır başarılı şekilde hizmet veren Ümit Önal oldu.

Türk Telekom, abonelerine 4 kat daha hızlı veri akışı sağlayan 400Gbps Ethernet teknolojisini kullanan ilk Türk operatör oldu.

Türkiye'nin önde gelen sektör araştırması Bilişim 500'ün 20. yılında Türk Telekom, Hizmet Sağlayıcı Bölümü'nde İnternet ve Sabit Telefon Hizmetleri kategorilerinde birinci olarak 3 ödül aldı.

Türk Telekom, Huawei ile birlikte gerçekleştirdiği 5G hız denemesinde saniyede 2.9Gbps üzeri hızlara ulaşarak dünya 5G hız rekorunu kırdı. Aynı denemede Türk Telekom, 5G Yeni Radyo Taşıyıcı Birleştirme Teknolojisi'ni ticari telefonlar ile dünyada deneyen ilk operatör oldu.

Türk Telekom, Kızılay iş birliği ile SMS üzerinden Abonelikli Bağış Sistemi'ni Türkiye'de ilk defa hayata geçirdi.

Türk Telekom, IDC Yapay Zeka Ödülleri'nde yüzde yüz yerli ve milli "Operasyonda Yapay Zeka" projesiyle birincilik ödülünün sahibi oldu.

Türk Telekom, uluslararası marka değerlendirme şirketi Brand Finance tarafından üst üste on birinci kez "Türkiye'nin en değerli telekomünikasyon markası" seçildi.

Argela'nın, iştiraki Netsia aracılığı ile ABD Patent ve Marka Ofisi'nden 5G alanında aldığı toplam patent sayısı 31'e ulaştı.

Temel Performans Göstergeleri

Türk Telekom Grubu 2019 yılında güçlü operasyonel performans ile halka arzdan bu yana kaydedilen rekor gelir ve FAVÖK büyümesi ile güçlü nakit akışı açıklamıştır.

Türk Telekom Grubu, halka arzdan bu yana kaydettiği en yüksek yıllık gelir ve FAVÖK büyümesi, güçlü abone kazanımı ve güçlü nakit akışı ile 2019 yılında üstün finansal ve operasyonel sonuçlar elde etti. Grup, 2019 satış gelirleri öngörüsüne ulaşırken, FAVÖK sağlam temeller ile yıl içinde iki kez yukarı yönlü revize edilen şirket öngörüsünün üzerinde gerçekleşti.

Finansal Göstergeler

Satış Gelirleri, FAVÖK ve Net Kar

2019 yılında konsolide gelirler halka arzdan bu yana en yüksek büyüme olan %15,8 artışla 23,7 milyar TL'ye yükseldi. UFRYK 12¹ hariç tutulduğunda, gelir artışı öngörüye paralel olarak yıllık bazda %15,1 oldu.

Grup FAVÖK'ü, halka arzdan bu yana en yüksek yıllık büyüme olan %32,4 artışla, 11,2 milyar TL seviyesinde gerçekleştirdi. FAVÖK marjı faaliyet giderlerinin yönetimi konusunda alınan verimlilik önlemleri ve güçlü gelir

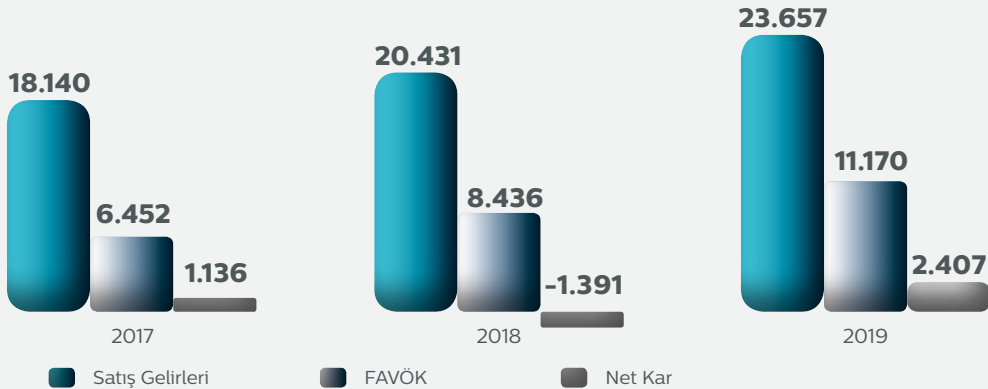
büyümesi sayesinde artış göstermeye devam etti. Grup 2019 yılında 2018 yılına göre 5,9 puan artışla %47,2 FAVÖK marjı kaydetti. UFRS 16 etkisi hariç tutulduğunda, FAVÖK marjı 2018 seviyesinin yine 2,7 puan üzerinde %44,0 olarak gerçekleşti.

Faaliyet karı yıllık %36,7 artış ile 6,4 milyar TL'ye yükseldi.

2019 yılında net kar, güçlü faaliyet performansı, disiplinli faaliyet gideri yönetimi ve kur ortamının daha elverişli olması sayesinde 2018 yılında kaydedilen 1.391 milyon TL net zarara karşı önemli bir artış göstererek 2.407 milyon TL oldu.

¹ UFRYK 12, bakırdan fiber altyapıya geçiş gibi sabit hat altyapı iyileştirme çalışmalarına ilişkin muhasebe sınıflaması sonucu oluşan ve operasyonel olmayan bir gelirdir.

Satış Gelirleri, FAVÖK ve Net Kar (Milyon TL)

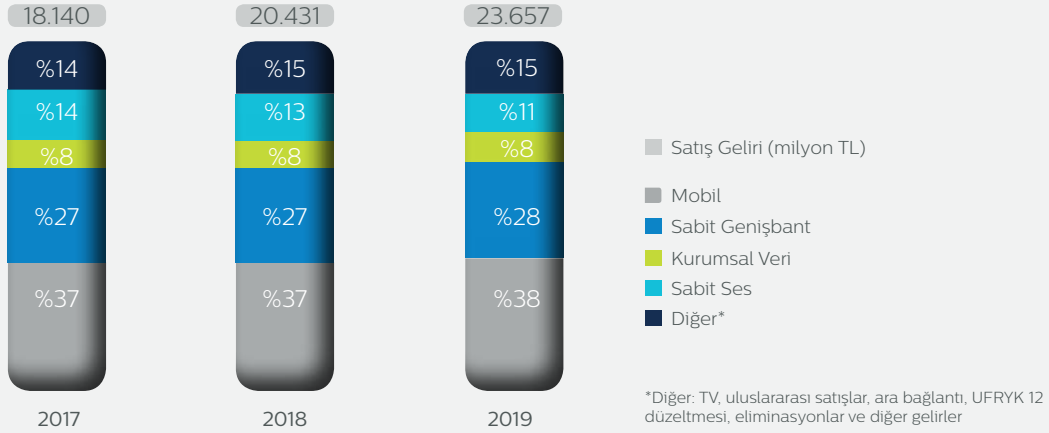


Konsolide Satış Gelirlerinin Dağılımı

Hızlı büyüme performansı gösteren mobil ve genişbant işkollarının konsolide gelirler içerisindeki payı her iki işkolunda sağlanan daha yüksek abone sayısı ve ARPU ile 2016 yılındaki %62 seviyesinden 2019 yılında %66 seviyesine yükseldi.

Üçüncü en büyük gelir kalemi olan sabit ses gelirlerinin payı 2016'da %17 iken 2019'de %11 olarak gerçekleşmiştir. Öte yandan, sabit ses gelirlerinde 2016 yılında gerçekleşen %8 seviyesinde yıllık düşüşe karşın 2019 yılında %3 artış kaydetti.

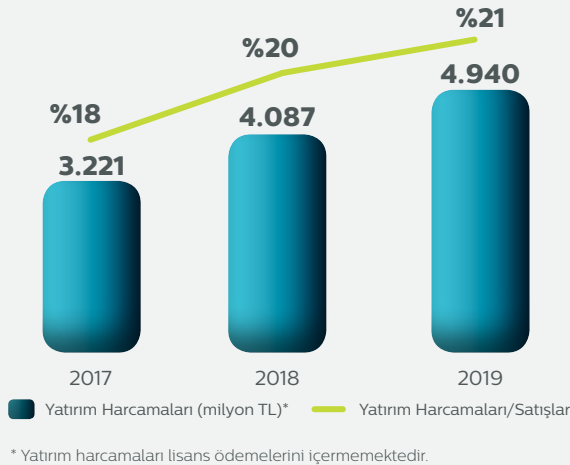
Konsolide Satış Gelirlerinin Dağılımı



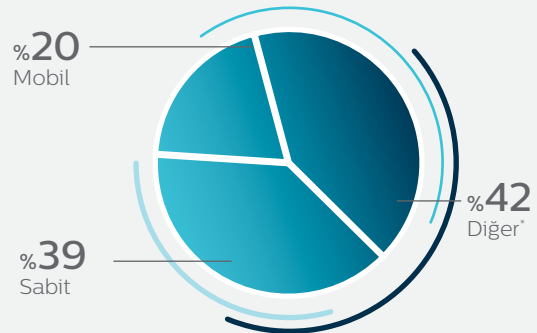
Yatırım Harcamaları

Yatırım harcamaları temel olarak mobildeki kapasite artırımları, fiber greenfield yatırımları ve fiber dönüşüm projeleri nedeniyle 2018 yılında 4.087 milyon TL iken 2019'da 4.940 milyon TL oldu.

Yatırım Harcamaları



Yatırım Harcamaları Dağılımı - 2019



* Diğer yatırım harcaması, bilgi teknolojileri, iştirakler ve yeni gelir kaynakları için yapılan harcamalar, UFRS 15 aktifleşmesi ile diğer harcamaları içerir.

Temel Performans Göstergeleri

Satış Gelirleri

2019 yılında, genişbant gelirlerindeki yıllık %19,7 (artış: 1.093 milyon TL), mobil gelirlerdeki yıllık %18,1 (artış: 1.362 milyon TL) ve uluslararası gelirlerdeki yıllık %18,5 (artış: 171 milyon TL) artışla satış gelirleri bir önceki yıla göre %15,8 (artış: 3.226 milyon TL) artışla 23.657 milyon TL oldu. UFRYK 12 hariç tutulduğunda, satış gelirlerindeki büyüme, yıllık %15,1 (artış: 2.974 milyon TL) artış ile öngörü ile uyumlu gerçekleşti. Sabit ses segmenti 2019 yılında yıllık bazda %3,2 gelir büyümesi (artış: 82 milyon TL) kaydetti.

Faiz, Amortisman ve Vergi Öncesi Kar (FAVÖK)

2019 yılında, Grup FAVÖK'ü yıllık 2.734 milyon TL artışla 11 milyar TL olan öngörünün üzerinde gerçekleşerek 11.170 milyon TL'ye yükseldi. Yıllık %32,4 olan büyüme, faaliyet gideri yönetiminde alınan verimlilik önlemleri ve güçlü gelir büyümesi sayesinde halka arzdan bu yana kaydedilen en yüksek yıllık artış oldu. FAVÖK marjı 2018 yılına kıyasla 5,9 puanlık artışla %47,2 olarak gerçekleşti.

UFRS 16 etkisi hariç tutulduğunda, FAVÖK büyümesi yıllık bazda %23,3 artışla güçlü seyretti ve 2019 yılında UFRS etkisi hariç FAVÖK marjı 2018 seviyesinin 2,7 puan üzerinde %44,0 oldu.

Öte yandan, 2019 yılında mobil FAVÖK marjı yukarı yönlü trendine devam ederken, segment net karı da pozitif olarak gerçekleşti. Mobil FAVÖK marjı 2019 yılında güçlü gelir büyümesi, ticari harcamalarda sağlanan verimlilikler, alacak yönetimindeki iyileşme ve grup sinerjileri sayesinde 2018 yılında %22 olan değerinden %32'ye yükseldi.

Amortisman ve İtfa Giderleri

2019'da amortisman ve itfa giderleri, ağırlıklı olarak UFRS 16 uygulamasından kaynaklanan 628 milyon TL tutarındaki amortismanın etkisiyle yıllık %27,1 artışla (artış: 1.011 milyon TL) 4.746 milyon TL'ye ulaştı.

Faaliyet Karı

2019 yılında faaliyet karı güçlü FAVÖK sayesinde yıllık bazda %36,7 artışla (artış: 1.723 milyon TL) 6.424 milyon TL oldu.

Net Finansal Gelir/Gider

Grup 2018 yılında kaydedilen 6.723 milyon TL net finansal gidere karşın, daha elverişli kur ortamıyla 2019 yılında 3.689 milyon TL net finansal gider kaydetti. UFRS 16 uygulamasının 2019 yılında finansal giderler üzerinde 200 milyon TL etkisi oldu.

Vergi Geliri/Gideri

Grup vergi gideri 2019 yılında 328 milyon TL olarak gerçekleşti. 2018 yılında vergi öncesi karın negatif gerçekleşmesi nedeniyle, 631 milyon TL vergi geliri kaydedilmişti. 2019 yılında karlılık anlamında güçlü performans gösteren TT Mobil'in daha önceki yıllara ilişkin vergi finansallarındaki zararının gelecek yıllara ilişkin vergi finansallarındaki gelirin önemli bir kısmını karşılama olasılığının yüksek olması kaynaklı ertelenmiş vergi gelirleri nedeniyle vergi gideri düşük gerçekleşti.

Net Kar/Zarar

Grup 2018 yılında kaydettiği 1.391 milyon TL net zarara karşılık 2019 yılında güçlü operasyonel performans ve azalan finansal giderler sayesinde 2.407 milyon TL net kar kaydetti.

Özet Gelir Tablosu (Milyon TL)	2017	2018	2019	2018-2019 Değişim (%)
Satış Gelirleri	18.140	20.431	23.657	15,8
Amortisman ve İtfa Giderleri Hariç Net Faaliyet Giderleri	(11.688)	(11.995)	(12.487)	4,1
Amortisman ve İtfa Giderleri Öncesinde Faaliyet Karı (FAVÖK)	6.452	8.436	11.170	32,4
Amortisman ve İtfa Giderleri	(3.019)	(3.735)	(4.746)	27,1
Faaliyet Karı	3.433	4.701	6.424	36,7
Net Finansal Gelir/(Gider)	(1.954)	(6.723)	(3.689)	(45,1)
Vergi	(343)	631	(328)	a.d.
Net Dönem Karı	1.136	(1.391)	2.407	a.d.

Özet Bilanço (Milyon TL)	2017	2018	2019
Nakit ve Nakit Benzerleri	4.100	4.495	4.946
Maddi Duran Varlıklar ^(a)	9.138	14.274	14.727
Maddi Olmayan Duran Varlıklar	8.482	9.783	10.328
Kullanım Hakkı Varlıkları	-	-	1.366
Diğer Varlıklar ^(b)	7.428	7.647	8.543
Toplam Varlıklar	29.149	36.199	39.909
Özsermaye	3.260	3.260	3.260
Yedekler, Dağıtılmamış Kârlar ve Diğer Özkaynaklar	1.295	4.193	6.183
Faize Tabi Yükümlülükler ^(c)	16.492	19.921	20.783
Diğer Yükümlülükler ^(d)	8.102	8.823	9.683
Toplam Özsermaye ve Yükümlülükler	29.149	36.199	39.909

^(a) Maddi duran varlıklar mülk, bina veya arazi, ekipman ve yatırım amaçlı gayrimenkulleri içerir.

^(b) Diğer varlıklar altındaki başlıca kalemler: Ticari alacaklar, ilişkili taraflardan alacaklar, stoklar, ertelenmiş vergi varlığı ve diğer cari varlıklar

^(c) Kısa ve uzun vadeli borçları ve kiralama yükümlülüklerini içerir.

^(d) Diğer yükümlülükler altındaki başlıca kalemler: Ertelenmiş vergi borcu, ticari ödemeler, karşılıklar, dönem karı vergi yükümlülüğü, ilişkili taraflara borçlar, diğer kısa vadeli yükümlülükler, kıdem tazminatı karşılıkları ve azınlık satış opsiyonu yükümlülüğü

Bilanço ve Nakit Akışı

Toplam Varlıklar

2019 yılında, toplam aktifler büyük ölçüde UFRS 16 kapsamında finansal tablolara alınan 1.366 milyon TL tutarındaki Kullanım Hakkı Varlıkları ve yıl içerisinde gerçekleştirilen yatırımlardan kaynaklı maddi ve maddi olmayan duran varlıklardaki ve artan satış etkisiyle ticari alacaklardaki artışların etkisi ile yıllık %10 artışla 39,9 milyar TL'ye yükselmiştir. Aynı dönemde, nakit ve nakit benzerlerinde %10 artış gerçekleşmiştir.

Toplam Özsermaye ve Yükümlülükler

Toplam özsermaye ve yükümlülükler, 2019 yılında büyük ölçüde UFRS 16 kapsamında finansal tablolara alınan 1.138 milyon TL tutarındaki kiralama işlemlerinden kaynaklanan borçlar ve Dönem Karı'nın etkisi ile %10 artarak 39,9 milyar TL'ye yükselmiştir.

Aynı zamanda, Türk Lirasının Dolar ve Avro karşısında değer kaybına rağmen yıl içerisindeki geri ödemeler

sebebiyle Banka Kredileri ve İhraç edilmiş borçlanma araçlarından kaynaklanan yükümlülükler %1 azalmıştır.

Kaldıraçsız serbest nakit akışı² 2019 yılında güçlü FAVÖK performansı sayesinde 2018 yılında 3,5 milyar TL seviyesinden 6,4 milyar TL'ye yükseldi. UFRS 16 etkisi hariç tutulduğunda, kaldıraçsız serbest nakit akışı 2018'e göre %62 artışla 5,6 milyar TL seviyesinde gerçekleşti.

Güçlü FAVÖK performansı ve borçluluk seviyesindeki düşüşün etkisi ile Net Borç/FAVÖK oranı 4Ç'18'de 1,86x olan seviyesinden 4Ç'19'da 1,41x seviyesine geriledi.

Grubun net açık yabancı para pozisyonu³ 4Ç'18'deki 1.238 milyon Dolar seviyesinden 370 milyon Dolar seviyesine düştü (4Ç'17: 2.813 milyon Dolar).

² Kaldıraçsız serbest nakit akışı işletme ve yatırım faaliyetlerinden sağlanan net nakit akışı olarak tanımlanmıştır.

³ Net açık yabancı para (YP) pozisyonu, YP cinsinden finansal borçtan, YP türev pozisyonu ve YP cinsinden nakit ve nakit benzerleri düşülerek hesaplanır. Borç hesaplaması, kiralama yükümlülüklerini içermemektedir.

Rasyolar	2017	2018	2019
Net Borç/FAVÖK*	1,79	1,86	1,41
Net Borç/Toplam Varlıklar*	0,41	0,44	0,40
Borç (Total Yükümlülükler)/Özkaynaklar	5,40	3,86	3,23
Borç (Finansal)/Özkaynaklar	3,62	2,67	2,20
Cari Oran	1,22	0,81	0,88

* Oranlarda kullanılan Net Borç hesaplaması, YPTL Para swap işlemlerinin pazara göre değerlemelerini (MTM) içermektedir. Net Borç / FAVÖK hesaplaması ise FAVÖK hesabında yer alan olağanüstü karşılıkları içermemektedir.

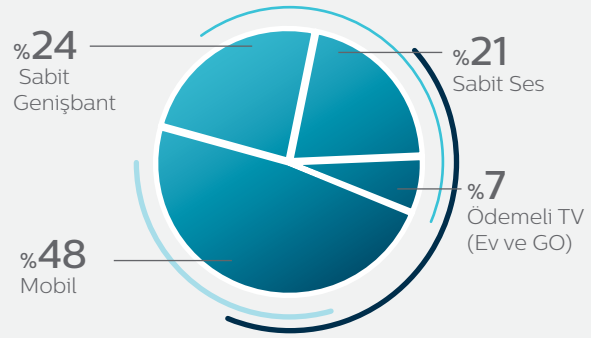
Temel Performans Göstergeleri

Operasyonel Göstergeler

Türk Telekom'un, toplam abone sayısı 2019 yılı sonunda 47,8 milyona yükselmiştir. Tüm yıl için, net abone kazanımı 1,8 milyon olurken, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nun (BTK) Türk ya da yabancı kimlik numarası olmayan abonelere ilişkin yeni düzenlemesi ve Şirket politikası doğrultusunda sabit genişbant segmentinde günlük tarifiedeki abonelerin silinmesine ilişkin alınan aksiyonların tek seferlik etkileri hariç tutulduğunda 2,4 milyon olarak gerçekleşti.

Abone Kırılımı

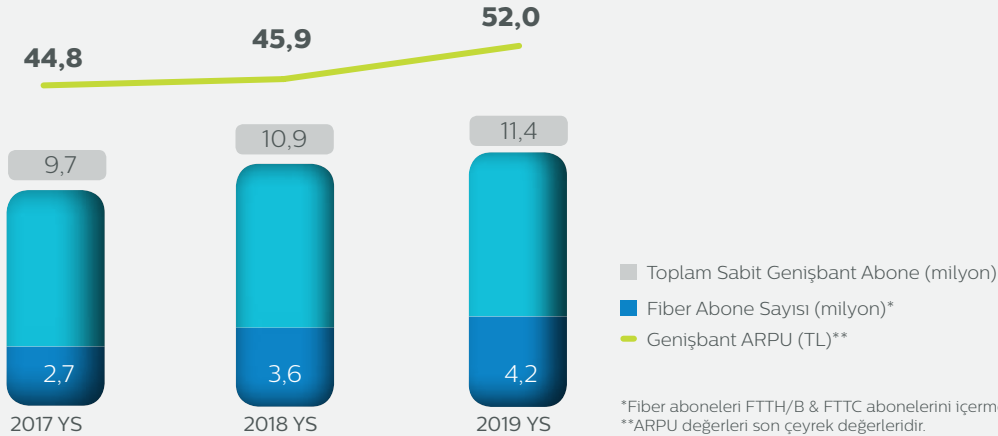
47,8 Milyon Abone



Genişbant Operasyonel Veriler

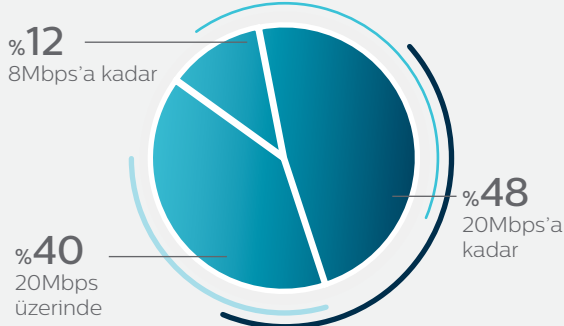
Genişbant abone tabanı 2019'da 458 bin artışla 11,4 milyona yükseldi. Tek seferlik etkiler hariç tutulduğunda, genişbant abone tabanındaki yıllık artış 559 bin olarak gerçekleşti. Fiber abone sayısı 4,2 milyona ulaşırken, toplam sabit genişbant abone tabanının %37'si fiber tarifelerde bulunmaktadır.

Genişbant Operasyonel Veriler



*Fiber aboneleri FTTH/B & FTTC abonelerini içermektedir.
**ARPU değerleri son çeyrek değerleridir.

Hız Dağılımı (Abonelerin Yüzdesi)



Not: İnternet Bizden aboneleri hariç.
Bütün veriler Türk Telekom'un perakende abonelerine dayanmaktadır.

Türk Telekom'un Türkiye'de sabit genişbant penetrasyonunu artırma stratejisi 2019 yılında da meyvelerini vermeye devam etti ve penetrasyon odaklı giriş seviyesi kampanyası olan İnternet Bizden abonelikleri 1,1 milyona ulaştı.

2019 yıl sonu itibarıyla yurt çapında fiber ağ uzunluğunu 304 bin km'ye yükselten Türk Telekom, saha dolabına kadar ve eve/binaya kadar fiber altyapısı ile kapsadığı hane sayısını şimdiye kadar en yüksek yıllık artış olan 3,2 milyon artış ile 21,9 milyona çıkarmıştır. Pazarda yüksek hızlı tarifelere artan talep ile birlikte İnternet Bizden ve İnternetsiz Ev Kalmasın aboneleri hariç tutulduğunda, 2019 sonu itibarıyla yüksek hızlı (20Mbps üstü) tarifelerdeki müşteri oranı, %40 olarak gerçekleşti.

Mobil Operasyonel Veriler

Mobil segmentte 2019 yılında 1,4 milyon net mobil abone artışı gerçekleşti. BTK'nın kimlik numarası olmayan aboneliklere yönelik aldığı karar kapsamındaki uyum çalışmaları sebebiyle yılın ikinci yarısında 453 bin abonelik iptal edildi. Bu etki hariç tutulduğunda, 2019 yılında net mobil abone kazanımı 1,9 milyon oldu.

Son beş yılda Türk Telekom'un mobil abone pazar payı 6 puan artışla %29 seviyelerine ulaştı.

Faturalı abone oranı 2019 yılında 3 puan artarak %60 seviyesine ulaştı.

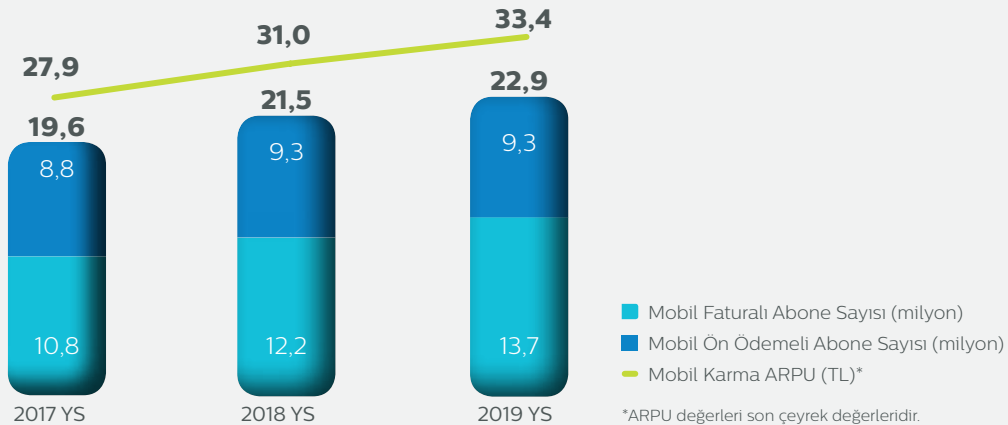
Yıl içerisinde gerçekleştirilen fiyat artışları, yüksek veri tüketimi ve artan faturalı abone oranı ile 4Ç'19'da mobil ARPU'da yıllık %7,7 büyümeye kaydedildi.

Ayrıca, 4Ç'17'de %83 olan LTE nüfus kapsama alanı 4Ç'19'da %92'ye yükseldi. LTE abonelerinin⁵ mobil abone bazındaki payı ise 4Ç'18'de %46 iken 4Ç'19'da %55'e çıktı. Yılın son çeyreğinde data tüketimini destekleyecek şekilde lanse edilen sadakat kampanyasının etkisi ile LTE kullanıcılarının 2018 yılının son çeyreğinde 6,1 GB olan ortalama aylık data tüketimi 8,6 GB'a yükseldi.

Şirketin müşteri odaklı platformu Online İşlemler, hizmete sunulduğundan beri 36 milyon defa indirildi. 4Ç'19'da bu uygulamayı kullanan tekil abone sayısı bir önceki yıla göre %43 artışla 17,8 milyon oldu ve Türk Telekom'un sınıfının en iyisi müşteri deneyimi sunma ve operasyonel verimlilik sağlama stratejisini destekledi.

⁴ LTE hizmeti almak üzere kayıt olan ve LTE teknolojisini destekleyen simkart ve akıllı cihazlara sahip olan mobil abonelerdir.

Mobil Operasyonel Veriler



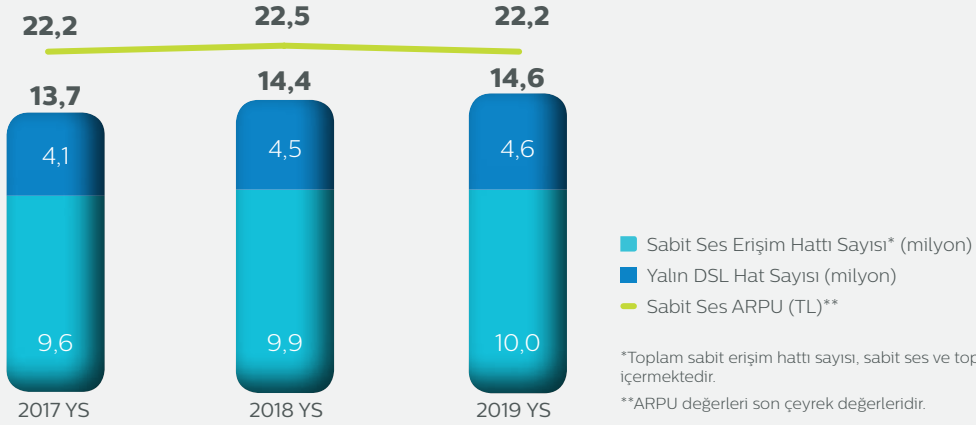
*ARPU değerleri son çeyrek değerleridir.

Temel Performans Göstergeleri

Sabit Ses Operasyonel Veriler

Sabit ses segmentinde dünyadaki trendlerin tersine sağlanan büyüme ile abone sayısı 2019 yılında 10 milyon oldu. Yalın DSL dahil, toplam sabit erişim hatları ise, 2018 yılındaki 14,4 milyondan 14,6 milyona yükseldi.

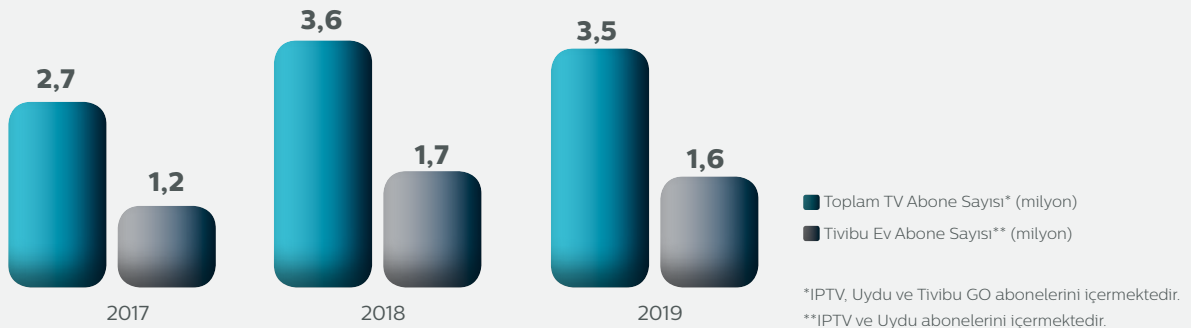
Sabit Ses Operasyonel Veriler



TV Operasyonel Veriler

Ev TV aboneleri, 2019 yılı sonunda 1,6 milyon olurken toplam ödemeli TV abone sayısı 3,5 milyon olarak gerçekleşti. 2017 ve 2018 yıllarından kaydedilen güçlü performans ile birlikte, 2016 yılında ödemeli TV pazarında dördüncü oyuncu konumunda olan Tivibu Ev, 2018'de ikinci oyuncu pozisyonuna yükseldi ve 2019 yılında da bu konumunu korudu.

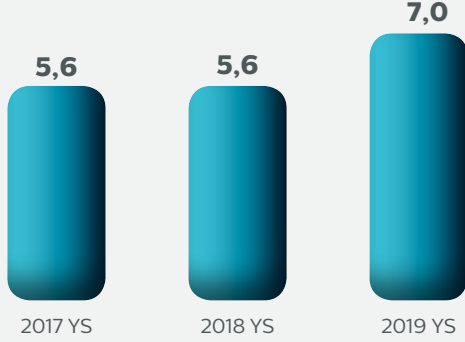
TV Operasyonel Veriler



Yıllar İtibarıyla Kamu Maliyesine Katkı

2019 yılında Türk Telekom Grubu, devlete aktarılan vergiler ve Hazine payıyla birlikte kamu maliyesine 7,0 milyar TL katkı sağlamıştır.

Yıllar İtibarıyla Kamu Maliyesine Katkı (milyar TL)



Hisse ve Tahvil Bilgisi

Hisse Hakkında Bilgi

Şirket Adı	Türk Telekomünikasyon A.Ş.
Faaliyet Alanı	Telekomünikasyon ve Teknoloji Servisleri
İşlem Gördüğü Borsa	Borsa İstanbul (BIST)
Günlük Ortalama İşlem Hacmi (02/01/2019-31/12/2019)	156,3 milyon TL
Piyasa Değeri (31/12/2019)	25,8 milyar TL
Kapanış Fiyatı (31/12/2019)	7,37 TL
En Yüksek Hisse Değeri (02/01/2019-31/12/2019)	7,40 TL
En Düşük Hisse Değeri (02/01/2019-31/12/2019)	3,53 TL
Ortalama Hisse Değeri (02/01/2019-31/12/2019)	5,31 TL

Tahvil Hakkında Bilgi

İşlem Gördüğü Borsa	İrlanda Menkul Kıymet Borsası
Türü	Eurobond
ISIN Kodu	XS1028951264
Satılan Nominal	500 milyon ABD Doları
Vade	10 Yıl
İtfa Tarihi	19.06.2024
İtfa Planı	6 ayda bir kupon ödemeli, anapara vade sonunda ödenecektir.
Kupon Faiz Oranı	%4,875

Kredi Notları

2019 yılında, Grubun operasyonel performansı kredi derecelendirme kuruluşları tarafından olumlu karşılanmaya devam etmiştir. Grubun 2019 yılsonu itibarıyla S&P Global Ratings ve Fitch Ratings'ten kredi derecelendirme notu bulunmaktadır. Fitch Ratings 2019 yılında Türkiye'nin kredi notunda gerçekleşen değişikliklere bağlı olarak, Türk Telekom'un kredi notu ve görünümünde revizyon yapmıştır. Diğer yandan, Türk Telekom'un bağımsız kredi profili notu 14 Şubat 2019 itibarıyla S&P Global Ratings tarafından güçlenen kredi profili sebebiyle bbb- (yatırım yapılabilir seviye)'ye yükseltilmiştir.

	Fitch	S&P Global Rating
Son Güncelleme	8 Kasım 2019	14 Şubat 2019
Uzun Vadeli Kredi Notu	BB-	BB-
Görünüm	Durağan	Durağan

Ocak

İnnova, Deloitte Teknoloji Fast 50 Türkiye Programı'nda üst üste 13'üncü kez yer alarak Big Star ödülünün sahibi olmuştur.

Şubat

Türk Telekom'un başarıyla gerçekleştirdiği 500 milyon ABD Doları değerindeki tahvil ihracına toplam 39 ülkeden 264 yatırımcı 5 kat talep göstermiştir.

OCAK 2019

Türk Telekom mülteciler için "Büyük Veri" yarışmasını hayata geçirdi

Türk Telekom, Boğaziçi Üniversitesi ve TÜBİTAK iş birliği ve UNICEF, UNHCR ve Uluslararası Göç Örgütü gibi uluslararası kurumların da desteğiyle hayata geçirilen ve Suriyeli mültecilerin yaşadığı sorunlara çözüm sunmayı hedefleyen "Mülteciler için Büyük Veri" yarışması sonuçlanmıştır. Emniyet ve güvenlikten sağlığa, eğitimden işsizlik ve entegrasyon konularına kadar çeşitli kategorilerde birinci seçilen projeler, Boğaziçi Üniversitesi'nde düzenlenen törende ödülleri almıştır.

Türk Telekom, Nokia iş birliğinde 5G ile yapay zekayı birleştirdi

Türk Telekom, 5G ve yeni nesil sabit şebeke servisleri yönetiminde yapay zeka ve makine öğrenme teknolojilerini deneyen ilk Türk operatör olmuştur. Türk Telekom'un Nokia iş birliği ile gerçekleştirdiği denemelerde, yapay zeka teknolojilerinin 5G mobil ve sabit şebeke performansına pozitif etkiler gösterdiği belirtilmiştir. Türk Telekom, yakın gelecekte operatör faaliyetlerine önemli ölçüde fayda sağlayacak yapay zeka ve makine öğrenmesi uygulamalarını yeni nesil teknolojiler üzerinde başarıyla denemektedir. Ayrıca bu uygulamalar, mevcut LTE şebekelerinde de test edilip geliştirilmektedir.



Deloitte Teknoloji Fast 50'den Innova'ya "Big Star" ödülü

Türk Telekom'un bilgi teknolojileri çözümleri sağlayıcı iştiraki Innova, Deloitte Teknoloji Fast 50 Türkiye Programı'nda üst üste 13'üncü kez yer almıştır. Programda 2006 yılından bu yana aralıksız yer almayı başaran tek şirket olan Innova, 'Büyükler Ligi' olarak adlandırılan "Big Star" kategorisinde de Big Star ödülünün sahibi olmuştur.

ŞUBAT 2019

Türk Telekom'un tahvil ihracı, yurt dışından 5 kat talep gördü

Türk Telekom, 500 milyon ABD Doları değerinde tahvil ihracını başarıyla gerçekleştirmiştir. Tahvil ihracına toplam 39 ülkeden 264 yatırımcı 5 kat talep göstermiştir. Tahvil ihracına 5 kat talep alınmış olması; güçlü bilançonun, rekor müşteri, gelir ve faaliyet karlılığı büyümesinin ve yüksek nakit yaratma kapasitesinin yatırımcılar tarafından takdir edildiğinin göstergesi olmuştur.

Türk Telekom, Dünya Mobil Kongresi 2019'da yeni teknolojilerini tanıttı

Argela, 5G altyapılarına yönelik çözümlerini Mobil Dünya Kongresi'nde sergiledi

Türk Telekom iştiraki Argela, İspanya'nın Barcelona kentinde düzenlenen Mobil Dünya Kongresi'nde yenilikçi ürün ve çözümlerini dünyaya tanıtmıştır. Argela'nın 5G ağların altyapısı için geliştirdiği Netsia MAC ürünü, gelecek nesil telekomünikasyon teknolojileri alanında dünyanın öncü platformu olan ONF'nin (Open Networking Foundation) standında sergilenmiştir.

Türk Telekom'un "5G Bulut Dikey Sektör Uygulaması" dünyanın en iyileri arasında gösterildi

Türk Telekom ile Huawei, Şubat ayında sanal gerçeklik (VR) ve artırılmış gerçeklik (AR) tabanlı eğitim içeriklerinin erişimini, 5G üzerinden bulut teknolojisini kullanarak uzaktan test etmiştir. Türkiye'nin ilk 5G bulut uygulaması olma özelliğini taşıyan bu çalışma, Mobil Dünya Kongresi 2019'da Huawei tarafından, şirketin faaliyet gösterdiği ülkelerde "En İyi 5G Bulut Dikey Sektör Uygulamaları"ndan biri olarak gösterilmiştir.



Türk Telekom, "Aileniz Güvende" uygulamasını tanıttı

Türk Telekom, çocukların dijital dünyada daha güvende olmaları için gereken denetimleri sağlayan Güvenli Aile uygulamasını Mobil Dünya Kongresi'nde (MWC 2019) duyurmuştur. Türk Telekom'un McAfee iş birliği ile ebeveynlere yönelik olarak sunduğu dijital güvenlik çözümü Güvenli Aile paketi sayesinde çocukların dijital deneyimlerinin artık daha iyi yönetilebileceği belirtilmiştir. Mobil veya sabit internete bağlı tüm cihazlara kurulabilen uygulama, aynı zamanda bu alanda Türkiye'de bugüne kadar sunulan en kapsamlı uygulama olma özelliğini de taşımaktadır.

Türk Telekom "Bulut Radyo Erişim Teknolojisi"ni deneyen ilk Türk operatör oldu

Türk Telekom, 5G'nin temel mimarilerinden olan Bulut Radyo Erişim Şebekesi (Cloud-RAN) teknolojisini deneyen ilk Türk operatör olmuştur. Nokia iş birliği ile Mobil Dünya Kongresi'nde (MWC 2019) gerçekleştirilen demoda, yeni bulut mimari çözümünün sağladığı düşük gecikmeli yüksek iletişim hızı sayesinde katılımcılar 3 boyutlu yeni nesil video yerleştirme uygulamasını da deneyimleme imkanı bulmuşlardır.

Türk Telekom'dan 5G'li yeni nesil eğitim teknolojilerinde bir ilk

Türk Telekom ve Huawei, Türkiye'de bir ilki gerçekleştirerek, eğitimde çığır açacak 5G ile sanal ve artırılmış gerçeklik teknolojileri için güçlerini birleştirmiştir. Bu kapsamda Türk Telekom, Ümraniye Teknopark Mobil Şebeke Test Merkezi'nde Huawei ile kurduğu Uluslararası 3GPP standartları ile uyumlu 5G test şebekesi üzerinden bulut tabanlı sanal gerçeklik ve artırılmış gerçeklik kullanım örneklerini başarı ile denemiştir. Deneyimleyerek öğrenmeye daha çok imkan sağlayan bu teknolojiler, ileride kurumların gündelik hayatlarındaki fiziksel kısıtları ortadan kaldırarak, gerçeklik olgusunu zenginleştirecek ve şirketlere potansiyel yeni iş alanları da yaratacaktır.

Türk Telekom'un kurumsal girişim sermayesi şirketi TT Ventures, çocuklara yönelik oyunlaştırılmış dijital eğitim platformu MentalUP'a ortak oldu

Girişimcilik ekosistemini geliştirmek amacıyla yatırımlarını sürdüren Türk Telekom, çocukların düşünme ve öğrenme becerilerini geliştiren Türkiye'nin ilk ve tek oyunlaştırılmış eğitim platformu MentalUP'a ortak olmuştur.



Mart

Türk Telekom Grubu, Türkiye'nin sağlık alanındaki en büyük kamu-özel iş birliği projesi olan Bilkent'teki Ankara Şehir Hastanesi'nin tüm bilgi teknolojileri altyapısını kurmuştur.

Türk Telekom, genç yetenekleri START programı ile istihdam ediyor

Türkiye'nin en büyük istihdam sağlayan şirketlerinden Türk Telekom, Genç Yetenek Programı "Türk Telekom START" ile gençlerin gelecek hayallerini gerçekleştirmelerine fırsat sunmaktadır. Türk Telekom 2019 START Programı'nın değerlendirme aşamalarını ve mülakatları başarıyla tamamlayan 68 genç aday, Türk Telekom'da tam zamanlı çalışmak üzere kariyerlerine START vermiştir.

Türk Telekom, Wireless PON teknolojisini Türkiye'de ilk kez denedi

Türk Telekom, Nokia iş birliği ile ev ve işyerlerine kablosuz teknoloji ile fiber hızında sabit internet imkanı sunan Wireless PON (Kablosuz Pasif Optik Ağ) çözümünü Türkiye'de deneyen ilk operatör olmuştur. Bu yeni çözümün; üniversite, hastane, havalimanı gibi büyük yerleşkeler için sunulan fiber internet hizmet alanını daha da genişleterek müşteri deneyimini iyileştirmesi hedeflenmektedir.



MART 2019

Türkiye'nin sağlık alanındaki en büyük kamu-özel iş birliği projesi "Ankara Şehir Hastanesi"nin teknoloji altyapısını Türk Telekom Grubu hazırladı

Türkiye'nin sağlık alanındaki en büyük kamu-özel iş birliği projesi olan Bilkent'teki Ankara Şehir Hastanesi'nin tüm bilgi teknolojileri altyapısı, Türk Telekom Grubu tarafından kurulmuştur. Hastanenin veri merkezi, bilgisayar ve çevre birimleri, bilişim güvenliği altyapısının yanı sıra Hastane Bilgi Yönetim Sistemi (HBYS) de Türk Telekom tarafından sağlanmaktadır. Ankara Şehir Hastanesi'nde Innova'nın HICAMP Sağlık Çözümleri Platformu ile hastanelerde yoğun bakım servislerinden güvenliğe, temizlik işlerinden atık yönetimine kadar birçok çözüm tek bir çatı altında sunulmaktadır.

NİSAN 2019

Türk Telekom, 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı'nda özel misafirlerini ağırladı

Türk Telekom, Siirt Türk Telekom Özel Eğitim Okulu'nda eğitim gören 10 öğrenciyi 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı kapsamında İstanbul'da ağırlamıştır. Öğrenciler bayramlarını, İstanbul'un tarihi ve turistik bölgelerini gezerek kutlamıştır.

Türk Telekom, "Üstün Müşteri Hizmetleri Girişimi" ödülünün sahibi oldu

Türk Telekom, engelli ve yakınlarının hayatını kolaylaştırmak üzere geliştirdiği "Erişilebilir Yaşam Mobil Uygulaması" ile Global Business Excellence Ödülleri 2019'da, "Üstün Müşteri Hizmetleri Girişimi" ödülünün sahibi olmuştur.



Nisan

Türk Telekom, Ümraniye Teknopark'ta Nokia ile beraber kurduğu 5G test şebekesinde yeni nesil haberleşme teknolojisinin düşük gecikme, yüksek kapasite ve hız kabiliyetlerini tanıtmıştır.

Türkiye'nin en yeni anlık mesajlaşma uygulaması LAFF'ın Beta sürümü kullanıcıların hizmetine sunuldu

Türk Telekom'un Ar-Ge ve teknoloji şirketi Argela tarafından geliştirilen yerli ve milli mesajlaşma uygulaması LAFF'ın Beta sürümü, Android ve iOS platformları için kullanıma sunulmuştur. LAFF Beta, tüm mobil platformlar üzerinden operatör bağımsız olarak kullanılmaktadır.

Türk Telekom, "İnternetle Hayat Kolay" projesi ile 5 yılda, 300'den fazla gönüllü ile 50 bin katılımcıya internet okuryazarlığı eğitimi verdi

Türk Telekom'un kurumsal sosyal sorumluluk projesi İnternetle Hayat Kolay'ın 2014'ten bu yana süregelen 5 yıllık ilk fazında, 300'den fazla gönüllü ile çoğu kadın olmak üzere 50 bin katılımcıya internet okuryazarlığı eğitimi verilmiştir. Aldıkları eğitimler sonrasında ülke sınırlarını aşan; en uzak ülkelere bile ürettikleri el işi ürünlerini satan kadınlar birer başarı örneği olmuşlardır. Proje kapsamındaki eğitimlerde; temel internet kullanımı, güvenli internet, e-devlet, e-nabız, internet bankacılığı ve online alışveriş, satış gibi internetin hayatı kolaylaştıran yönleri öğretilmiştir. Eğitimler sadece katılımcıların değil, aile bireylerinin ve çevrelerinin de internetin avantajlarını daha etkin tanımlarında ve bilinçli kullanmalarında yardımcı olmuştur.



Türk Telekom'un dijital reklam satın alma platformu "Programattik" ile reklam veren şirketler dünyaya açılıyor

Türk Telekom'un dijital reklam satın alma platformu Programattik, hizmet alanını Rusya başta olmak üzere Bağımsız Devletler Topluluğu (BDT) ülkeleri, Orta Doğu ve Körfez ülkeleri ile Çin'i kapsayacak şekilde genişletmiştir. Yapılan anlaşma çerçevesinde Programattik, Mail.Ru grubunun ve Aviasales'in reklam alanlarının Türkiye'deki tek satış temsilcisi olmuştur.

Türk Telekom'dan Türkiye'nin ilk Endüstri 4.0 5G denemesi

Türk Telekom, Ümraniye Teknopark'ta Nokia ile beraber kurduğu 5G test şebekesinde yeni nesil haberleşme teknolojisinin düşük gecikme, yüksek kapasite ve hız kabiliyetlerini tanıtmıştır. 5G teknolojisini üç farklı deneme ile gözler önüne seren Türk Telekom ve Nokia ortak çalışmasının en dikkat çeken noktası, Endüstri 4.0 alanındaki denemeler olmuştur. Türk Telekom ve Nokia'nın, kritik endüstriyel uygulamalarda hataları minimuma düşürmek, üretimi ve verimliliği arttırmak hedefiyle 5G'nin düşük gecikme süresi, yüksek bant genişliği ve yüksek veri iletim hızı kabiliyetlerini kullanarak gerçekleştirdikleri Akıllı Fabrika denemesi, Türkiye'nin ilk Endüstri 4.0 5G denemesi olmuştur.

MAYIS 2019

SIGMONA projesi, EUREKA yılın inovasyon ödülünün sahibi oldu

Türk Telekom'un gelecek nesil telekomünikasyon çözümleri sağlayıcısı iştiraki Argela, sürdürdüğü Ar-Ge odaklı çalışmalarla Türkiye'ye yeni başarılar kazandırmaya devam etmektedir. Argela, Avrupa Birliği tarafından yürütülen Celtic-Next araştırma programı kapsamındaki SIGMONA projesinde etkin rol almıştır. Başarıyla tamamlanan SIGMONA projesi EUREKA Global Innovation Summit'te Eureka İnovasyon Ödülü'ne layık görülmüştür.

SIGMONA projesi; SDN (Yazılım Tanımlı Ağ) ve NFV (Ağ İşlev Sanallaştırma) teknolojilerinin LTE ağında kullanılması araştırılarak, haberleşme ağının ve üzerindeki

PROGRAMATİK



Mayıs

Türk Telekom iştiraki Argela'nın etkin rol aldığı ve başarıyla tamamladığı SIGMONA projesi, EUREKA Global Innovation Summit'te Eureka İnovasyon Ödülü'ne layık görülmüştür.

Haziran

Türk Telekom, telekomünikasyon sektörü için öncü ve yenilikçi bir adım atmış, 400Gbps Ethernet teknolojisini kullanan ilk Türk operatör olmuştur.

işlevlerin yazılım tabanlı hale getirilerek sanallaştırılmasını, böylelikle ağ kurulum maliyetlerinin azalmasını ve ağ yönetiminin kolaylaşmasını hedeflemektedir. Proje ile ağ çözümleri üreticiden bağımsız hale gelirken, ağ kaynakları da merkezi ve dinamik olarak yönetilebilecektir. Bu sayede gelişmiş güvenlik çözümlerinin de önü açılacaktır.

İnnova'nın sadakat yönetimi çözümü, uluslararası pazarlardaki başarılarını sürdürüyor

İnnova, uluslararası pazarlardaki başarılarını ve Türkiye'nin teknoloji ihracatına yaptığı katkıları sürdürmektedir. İnnova'nın, Cezayir'in lider telekom operatörlerinden Ooredoo için hayata geçirdiği müşteri sadakat yönetimi programı, toplam 7 milyondan fazla müşteriye ve 2 milyar adet işlem hacmine ulaşmıştır. "PayFlex Loyalty" sadakat yönetimi çözümü; dinamik tanımlama seçenekleri ile ihtiyaç duyulan tüm sadakat işlemlerinin hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamaktadır.



Türk Telekom sponsorluğunda Galatasaray şampiyonluğuna özel kutlama

Galatasaray 22. şampiyonluğunu kazanıp büyük ses getirirken, Spor Toto Süper Lig Lefter Küçükandonyadis Sezonu Şampiyonluk Kupası'nı Türk Telekom Stadyumu'nda, Türk Telekom sponsorluğundaki özel etkinlikte taraftarlarıyla birlikte kaldırmıştır. On binlerce seyircinin katıldığı kutlamalar birbirinden renkli görüntülere sahne olmuştur.

HAZİRAN 2019

Türk Telekom 400Gbps teknolojisiyle 4 kat daha hızlı veri akışı

Türk Telekom, telekomünikasyon sektörü için yine öncü ve yenilikçi bir adım atmış, 400Gbps Ethernet teknolojisini kullanan ilk Türk operatör olmuştur. Türk Telekom bu teknolojiyle, abonelerine 4 kat daha hızlı veri akışı sağlamayı hedeflemektedir.

TT Ventures yatırımlarına enerji dikeyinde devam etti

TT Ventures, üçüncü anlaşmasını enerji dikeyinde bir yatırımla yaptı ve enerji danışma ve mühendislik şirketi olan Eltemtek'in %11 hissesini satın aldı. Bu yatırımla, Türk Telekom Türkiye'nin enerji altyapısının dijitalleşmesinde kilit oyuncularından biri olarak konumlanmayı amaçlamaktadır.



Temmuz

Türk Telekom'un erken aşama girişimleri desteklemek amacıyla hayata geçirdiği PİLOT programının 7. döneminde teknoloji odaklı 9 ekibe, nakit desteği ile Türk Telekom ile iş birliği yapma fırsatı sunulmuştur.

Türk Telekom Londra'da gerçekleşen 5G Zirvesi'ne katıldı

Türk Telekom CEO'su, Londra'da 2019 yılında 15'incisi düzenlenen 5G Dünya Zirvesi'nde Türkiye'nin dijitalleşme yolculuğunu ve Türk Telekom'un katkılarını anlatmıştır.

Türk Telekom çalışanlarından çevreci yaklaşım

Türk Telekom çalışanları, 81 ilde çevrenin korunmasına katkı sağlamak amacıyla çalışmalar yürütmektedir. Çalışanlar, 2019 yılında 10 bin adetten fazla elektronik atığın toplanarak geri dönüşüme kazandırılmasını sağlamıştır. Toplanan atıklar, üstün zekalı çocukların elektronik atölyesi eğitimlerinde değerlendirilmiştir. Elektronik atıkların geri dönüşümünden elde edilen gelir ise Kızılay'a bağışlanmıştır.

AssisTT, "En İyi Müşteri Hizmetleri" dalında EMEA Şampiyonu oldu

AssisTT, çağrı merkezi sektörü endüstrisinin en prestijli ödül organizasyonlarından Contact Center World Awards'ın (Çağrı Merkezi Dünyası Ödülleri) EMEA finallerinde iki dalda büyük ödül kazanmıştır. Avrupa, Orta Doğu ve Afrika bölgesindeki 70 ülkeden 100'ü aşkın çağrı merkezi şirketinin katıldığı EMEA finallerinde "En İyi Müşteri Hizmetleri" dalında altın, "En İyi Çağrı Merkezi" dalında gümüş ödül alan AssisTT, çağrı merkezi sektörünün şampiyonlar ligi niteliğindeki küresel finallerinde de Türkiye'yi temsil etmiştir.

TEMMUZ 2019

Türk Telekom 2018 Faaliyet Raporu, 2018 Vizyon Ödülleri'nde 4 farklı kategoride toplam 24 ödüle layık görüldü

Türk Telekom'un 2018 Yılı Faaliyet Raporu, iletişim alanında mükemmellik standartlarını belirleyen dünyanın en prestijli platformlarından Amerikan İletişim Profesyonelleri Ligi (LACP) tarafından düzenlenen 2018 Vizyon Ödülleri'nde 4 farklı kategoride toplam 24 ödülün sahibi olmuştur. Jüri tarafından yapılan değerlendirmede Türk Telekom Faaliyet Raporu, 2018 yılında küresel ölçekte yayınlanan ilk 100 faaliyet raporu içerisinde 12'nci olurken listeye giren Türk şirketleri arasında ise en üst sırada yer almıştır. Avrupa, Afrika ve Orta Doğu İlk 50 Rapor sıralamasında 5'inci olan Türk Telekom 2018 Yılı Faaliyet Raporu, Telekomünikasyon ana kategorisinde aldığı Altın ödülün yanı sıra Genel Klasmanda 1 Platin ve 3 Altın, Finansal Bilgilerin Sunumu kategorisinde 4 Altın ve EMEA Bölgesinde Finansal Bilgilerin Sunumu kategorisinde de 4 Platin ödüle layık görülmüştür.

Türk Telekom ve İnnova Bilişim 500'de ödülleri topladı

Türk Telekom, Türkiye'nin önde gelen sektör araştırması Bilişim 500'ün 20. yılında 3 ödül almıştır. Türk Telekom, Hizmet Sağlayıcı Bölümü'nde İnternet ve Sabit Telefon Hizmetleri kategorilerinde birinci olurken, Ankara Şirketleri ilk 10 listesinde de ilk sırada yer almıştır. İnnova da 3 ödül alırken en büyük 500 bilişim firması sıralamasında 28. sırada yer almıştır. İnnova; Sistem Entegratörü ve İş Ortağı bölümünde "Danışmanlık, CRM ve ERP" kategorilerinde birinci olmuştur.

Telekom'un girişim hızlandırma programı PİLOT'ta 7. dönem

Türk Telekom'un erken aşama girişimleri desteklemek amacıyla hayata geçirdiği PİLOT programının yedinci dönem girişimleri belli olmuştur. Farklı alanlarda uygulama geliştiren teknoloji odaklı 9 ekibe, toplamda 1,1 milyon TL nakit desteği ile birlikte, Türk Telekom ile iş birliği yapma fırsatı sunulmuştur.



Ağustos

Türk Telekom, Okulumda Günişığı projesi kapsamında geliştirdiği “TahtApp” ile az gören çocukların derslerdeki fiziksel koşullarını iyileştirmektedir.

Eylül

Türk Telekom’un İnternetle Hayat Kolay projesi kapsamında 5 yılda, 300’den fazla gönüllü ile 50 bin katılımcıya internet okuryazarlığı eğitimi verilmiştir.

AĞUSTOS 2019

Türk Telekom, az gören çocukların sınıf eğitimleri için TahtApp’i geliştirdi

Türk Telekom, az gören çocukların temel eğitim okullarında engelsiz akranlarıyla birlikte eğitim almasına olanak sağlayan Okulumda Günişığı projesi kapsamında geliştirdiği “TahtApp” ile çocukların derslerdeki fiziksel koşullarını iyileştirmektedir. Öğretmenin tahtaya yazdığı bilgileri anında öğrencilerin tablet ekranlarına yansıtan uygulama sayesinde az gören öğrenciler, dersleri engelsiz akranları ile bir arada kolayca takip edebilmektedir.

EYLÜL 2019

İnternetle Hayat Kolay projesi yeni dönemde 5 bin girişimcilik potansiyeline sahip kadına ulaşmayı hedefliyor

Türk Telekom İnternetle Hayat Kolay projesini, 2014’te insan odaklı, sürdürülebilir kalkınma ve ekonomik büyüme için temel itici güç olan bilişim teknolojilerinin herkes tarafından erişilebilir olması hedefi ile başlatmıştır. Bu proje kapsamında 5 yılda, 300’den fazla gönüllü ile 50 bin katılımcıya internet okuryazarlığı eğitimi vermiştir. Türk Telekom İnternetle Hayat Kolay projesinin yeni fazında kadınların ülke ekonomisine girişimci olarak katılmasına destek olmayı sürdürmektedir. Dijital okuryazarlık, dijital pazarlama ve tasarım odaklı düşünme atölyeleri ile kadınların girişimcilik motivasyonunu desteklemeyi amaçlayan Türk Telekom, yeni dönemde toplam 5 bin kadına ulaşmayı hedeflemektedir.



EKİM 2019

Türkiye'nin ilk kurumsal girişim hızlandırma programı PILOT'un 7. dönem mezunları, girişimciler ve yatırımcılarla buluştu

Türk Telekom, yedincisini gerçekleştirdiği "PILOT Demo Day"de yatırımcıları, büyümek isteyen, yatırım ve destek arayışı içinde olan girişimler ile bir araya getirmiştir. Girişimcilik ekosisteminin önde gelen isimlerinin, girişimcilerin ve Türk Telekom üst yönetiminin katıldığı PILOT Demo Day'de, Türk Telekom'un PILOT programı kapsamında desteklediği 7. dönem mezunu 9 girişim, projelerini ve iş modellerini sunmuştur.

KASIM 2019

Türk Telekom'dan "Geleceğe Nefes" seferberliğine 38.540 fidan ile anlamlı destek

Türk Telekom, gelecek nesillere daha yeşil bir Türkiye bırakmak üzere Tarım ve Orman Bakanlığı'nın hayata geçirdiği "Geleceğe Nefes" seferberliği kapsamında tüm çalışanları adına 38.540 fidan bağışlamıştır. Türkiye'ye değer katan sayısız proje, yatırım ve iş birliği ile ülkenin dijital dönüşümüne katkı sunan Türk Telekom, bu bağışıyla, gelecek nesillere daha güzel, daha yeşil bir Türkiye bırakılması adına verdiği destek ile öne çıkmıştır.

Türk Telekom'dan gerçek 5G denemesinde dünya hız rekoru

Türk Telekom, Huawei ile birlikte canlı 5G test şebekesi üzerinde gerçekleştirdiği denemede 2.9Gbps üzeri hızlara ulaşarak bu alanda dünya rekorunu kırmıştır. Bu denemeye Türk Telekom, aynı zamanda 5G Yeni Radyo Taşıyıcı Birleştirme Teknolojisini (NR Carrier Aggregation) de ticari telefonlar ile dünyada ilk defa deneyen operatör olmuştur.

Azerbaycan'ın lider operatörü Azercell, şebeke performansı için Argela çözümlerini kullanıyor

Argela, Azerbaycan'da Azercell ile önemli bir iş birliğine imza atmıştır. Anlaşma kapsamında, yaklaşık 4,8 milyon aboneyle Azerbaycan'ın lider operatörü olan Azercell, Argela tarafından geliştirilen "Mobil Ağ Performans İzleme ve Müşteri Deneyim Yönetimi" çözümlerini kullanacaktır.



Türk Telekom International, Global Carrier Awards'da "En İyi Toptan Satış Ekibi" ödülünü aldı

Türk Telekom'un uluslararası toptan ses ve veri altyapı satış ve pazarlama şirketi Türk Telekom International, telekomünikasyon endüstrisinin en prestijli ödülllerinden olan Global Carrier Awards'da "En İyi Toptan Satış Ekibi" ödülünü almıştır.

Türk Telekom-Kızılay iş birliği ile ülkenin ilk Abonelikli Bağış Sistemi hayata geçti

Türk Telekom, Türk Kızılay Abonelikli Bağış Sistemi için yaptığı iş birliği ile mobil operatörler arasında Türkiye'de bir ilke imza atmıştır. Yeni iş birliğiyle Kızılay'a düzenli aralıklarla bağışta bulunmak isteyen Türk Telekom kullanıcıları tek bir SMS göndererek bağışta bulunabilecek, bağış miktarı her ay otomatik olarak faturaya eklenecek ya da abonenin bakiyesinden düşülecektir.

Türk Telekom'un "Yüzde 100 Yerli" Yapay Zeka projesine ödül

Türk Telekom, IDC Yapay Zeka Ödülleri'nde birincilik ödülünün sahibi olmuştur. Innovation Accelerator kategorisinde (Makine Öğrenmesi) "Operasyonda Yapay Zeka" projesiyle ödül kazanan Türk Telekom, yüzde 100 yerli ve milli bu projesiyle müşteri memnuniyetini daha da yukarıya çekmeyi amaçlamaktadır.

ARALIK 2019

Türk Telekom, fiberde geldiği noktayı düzenlediği basın toplantısı ve yeni reklam kampanyasıyla tanıttı

Türk Telekom CEO'su Ümit Önal, 25 Aralık'ta düzenlediği geniş katılımlı basın toplantısında Türk Telekom'un fiberde geldiği son noktayı ve yeni dönem stratejisini anlatmıştır. Toplantıda Türk Telekom'un, ülkenin dört bir yanında yaşayan her bir müşterisine, "sadece merkeze değil, herkese" mesajıyla en iyi hizmeti sunmak için çalıştığını anlatan yeni reklam kampanyası da tanıtılmıştır.



Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı



Kıymetli Paydaşlarımız,

2019 yılında dünya ekonomisinin gündemine konjonktürel politik hareketler, jeopolitik gerilimler, Brexit süreci ve ticari müzakereler damgasını vururken Fed ve ECB gibi önde gelen merkez bankalarının para politikalarını olumlu şekilde yönlendirmesi ekonomiye ilişkin riskleri kısmen sınırlandırdı.

Türkiye ekonomisi açısından ise 2019 yılı, ekonomik sistemin dengelendiği ve tüm göstergelerde beklentilerin üzerinde büyümenin ve iyileşmenin yaşandığı bir yıl oldu. Kamu otoritelerinin yerinde ve zamanında aldığı ekonomik önlemler ile büyüme odaklı reformlar da yılın ikinci yarısından itibaren Türkiye'nin cari fazla vermesini sağladı.

Yakalanan bu istikrar ortamında Türk Telekom, finansal ve operasyonel performansındaki başarılı yükselişini 2019'da da devam ettirerek Türkiye'ye değer katmayı ve paydaşlarını değerli hissettirmeyi sürdürdü.

Türkiye'nin en yüksek teknoloji ve altyapı yatırımını yapıyoruz

Dünya, Endüstri 4.0 yolunda hızla gelişip dijitalleşirken Türk Telekom olarak, ülkemizin de bu yarışta ön saflarda yer alması için üzerimize düşeni layıkıyla yapmayı sürdürüyoruz; millî teknoloji hamlesinin her adımında var olmak, Türkiye'nin dijital dönüşümünü tamamlamak üzere yatırımlarımıza hız kesmeden devam ediyoruz.

Bizim en büyük önceliğimiz; ülkemizi daha güzel yarınlara taşımak ve geliştirmek... Bu maksatla 2005 yılındaki özelleştirmeden bu yana Türk Telekom olarak son 14 yılda Türkiye'nin dijital dönüşümü için gerçekleştirmiş olduğumuz yatırım tutarı 16,6 milyar Doları aşmış durumda. Aynı süre içinde Türkiye Hazinesine 49,6 milyar Dolar katkı sağlamış bulunmaktayız. Bu rakamlar, aynı zamanda Türkiye'miz için sektörün en yüksek teknoloji ve altyapı yatırımını yaptığımızı da açıkça gözler önüne seriyor.

Bugün 30 bini aşkın çalışanımız ve yaklaşık 48 milyon abonemizle operasyonel performansımız, etkin bilanço yönetimimiz, girişimlere verdiğimiz destek, teknolojik yatırımlarımız ve stratejik iş ortaklıklarımızla istihdama ve ekonomiye fayda sağlayarak Türkiye'ye değer katmaya devam ediyoruz.

Son on yıldır 5G'nin taşıyıcı elementi olacak fiber şebekemizi yaygınlaştırmaya odaklandık

Ülkemizin ve sektörün gelişimi için en kilit nokta, 5G ve sonrası yeni nesil teknolojileri destekleyebilecek fiber altyapının inşa edilmesinden geçiyor. Bu nedenle, Türkiye'nin iletişim omurgasını oluşturan ve geliştiren lider telekomünikasyon şirketi olarak, fiber altyapının gelişimi konusuna özel bir hassasiyetle yaklaşıyoruz. Son 10 yıldır ülkemizin dijital dönüşümüne katkı sunacak, 5G teknolojisinin de sabit altyapısını sağlayacak fiber şebekemizi yaygınlaştırmaya hız verdik. Bugün, "sadece merkeze değil herkese" anlayışımızla fiber altyapı yatırımlarımıza yurdun dört bir yanında hız kesmeden devam ediyoruz.

Türkiye'nin enerji, eğitim ve sağlık altyapılarının dijitalleştirilecek kilit oyuncularından biriyiz

2023 Türkiye'sine doğru hızla ilerlerken ülkemizi dünya ekonomileri içinde istediğimiz noktaya ulaştıracak, her anlamda kendine yeten güçlü bir Türkiye hedefi için, Sayın Cumhurbaşkanımızın öncülük ettiği yerli ve milli üretim vizyonunu tam ve koşulsuz şekilde destekliyoruz. Türkiye'nin dijital ve teknolojik dönüşümüne liderlik etme vizyonu ile grup şirketlerimizle birlikte 5G alanında geliştirdiğimiz ürün ve teknolojileri, sadece ülkemizde değil uluslararası üst düzey platformlarda da deneyerek ve uygulayarak yeni nesil teknolojilerin standartlarını belirleme konusundaki iddiamızı sürdürüyoruz.

Özellikle yakınsama teknolojileri alanında faaliyet gösteren grup şirketimiz Argela ve Silikon Vadisi'ndeki iştiraki Netsia'nın üstün gayretleri neticesinde, 5G baz istasyonlarını akıllı yazılımlarla dilimlendirme ve sanallaştırma konularında dünyada öncü konumdayız.

Türkiye'nin dijital dönüşümünü akıllı teknolojiler ile sağlayacağız

Türk Telekom olarak bir yandan daha iyi bir müşteri deneyimi için yapay zeka uygulamaları geliştirip mobil ve sabit ağlarımızı optimize ederken, bir yandan da dijitalleşmenin somut göstergeleri ve 5G'nin habercisi sayılan akıllı şehirler, nesnelerin interneti, yapay zeka ve robotik alanlarında yaptığımız testler, işbirlikleri ve geliştirdiğimiz uygulamalarla birçok projeyi daha şimdiden hayata geçirmiş bulunuyoruz.

Öte yandan Türkiye'nin ilk güvenlik servis sağlayıcısı operatörü olarak Türkiye'nin en büyük ve en gelişmiş

Siber Güvenlik Merkezi'ne sahibiz. Burada sunduğumuz uçtan uca siber güvenlik çözümleri ile hem Türkiye'mizin verisini hem de ülkemizin en stratejik ve seçkin şirketlerini siber tehditlere karşı aralıksız bir şekilde koruyarak ulusal güvenliğimizi sağlamak adına önemli bir görevi yerine getiriyoruz.

Türkiye'ye değer katan projelerimizle interneti herkese ulaştırıyoruz

Türk Telekom olarak en önemli hedeflerimiz arasında Türkiye'de her kesimi gelişmiş ülkeler düzeyinde internet kullanan bir seviyeye çıkarmak bulunuyor. Nitekim Türk Telekom'un katkılarıyla son beş yılda, Türkiye'deki internet kullanımı ve hanehalkı penetrasyonu ciddi oranda artış gösterdi.

Yine aynı amaçla, toplumda henüz internetle tanışmamış bireylere yönelik İnternetle Hayat Kolay projemiz kapsamında son 5 yılda 50 bin kişiye yüz yüze internet okuryazarlığı eğitimi verdik. Birleşmiş Milletler tarafından da örnek gösterilen projemizin, Eylül 2019'da başlayan ikinci fazı ile kadınların bilgi ve iletişim teknolojileri, e-hizmetler ve e-ticaret gibi konularda bilgi birikimlerini geliştirmeyi amaçlıyoruz.

Türkiye'nin ilk entegre bilgi ve iletişim teknolojileri şirketi olarak 179 yıldır Türkiye'nin dört bir yanına son teknolojiyi taşıyarak mesafeleri ortadan kaldırıyor, insanları birbirine kavuşturuyoruz. Türk Telekom, bu ülkenin teknoloji alanında hem hafızası hem de pusulası olmayı başaran nadide değerlerinden biri olarak, dün olduğu gibi, bugün ve yarın da ülkemizin ve milletimizin ihtiyacı olan 5G başta olmak üzere tüm yeni teknolojilere öncülük etmeyi sürdürecektir.

Ülkenin dört bir yanında Türkiye'yi geleceğe bağlamak için gece gündüz demeden çalışan dev bir aileyiz. Önümüzdeki dönemde de "daha fazla değer üreten, daha adil paylaşan, daha güçlü ve müreffeh Türkiye" vizyonu ile 2023 hedeflerine ulaşma yolunda ülke ekonomisine yatırıma; büyürken büyümeye ve Türkiye'yi geleceğe bağlamaya devam edeceğiz.

Bu yolda başta bugünlere gelmemizde emeği büyük olan değerli çalışanlarımıza, bizlere inanarak desteğini esirgemeyen kıymetli hissedarlarımıza, iş ortaklarımıza ve tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum.



Dr. Ömer Fatih Sayan
Yönetim Kurulu Başkanı

Güçlü operasyonel performansla birlikte rekor gelir, FAVÖK büyümesi ve nakit akışı

Finansal Durum ve Faaliyet Sonuçlarına İlişkin Değerlendirme

Türk Telekom Grubu 2019 yılında güçlü operasyonel performans ile halk arzdan bu yana kaydedilen en yüksek gelir ve FAVÖK büyümesi ve güçlü nakit akışı ile başarılı finansal sonuçlar elde etti.

Entegre iş modeli altında çeşitlendirilmiş portföy ile birlikte penetrasyonu arttırmaya ve ARPU ve abone metriklerinde dengeli bir büyümeye odaklı strateji bu güçlü sonuçların kaydedilmesini sağladı. Yıl içinde FAVÖK öngörüsü iki kez yukarı yönlü revize edilirken, yıl sonunda gerçekleşen FAVÖK son öngörünün de üzerinde gerçekleşti. 2019 yılı satış geliri ise öngörü paralelinde gerçekleşti.

2019 yılında, genişbant gelirlerindeki yıllık %19,7, mobil gelirlerdeki yıllık %18,1 ve uluslararası gelirlerdeki yıllık %18,5 artışla satış gelirleri bir önceki yıla göre %15,8 artışla 23.657 milyon TL'ye yükseldi. Sabit ses segmenti 2019 yılında yıllık bazda %3,2 gelir büyümesi kaydetti. UFRYK 12⁵ hariç tutulduğunda, satış gelirlerindeki büyüme yıllık %15,1 seviyesinde gerçekleşti.

2019 yılında, Grup FAVÖK'ü yıllık 2.734 milyon TL artışla 11,0 milyar TL olan öngörünün üzerinde gerçekleşerek 11.170 milyon TL'ye yükseldi. Yıllık %32,4 olan büyüme faaliyet gideri yönetiminde alınan verimlilik önlemleri ve güçlü gelir büyümesi sayesinde halka arzdan bu yana kaydedilen en yüksek yıllık artış oldu. FAVÖK marjı 2018 yılına kıyasla 5,9 puanlık artışla %47,2 olarak gerçekleşti. UFRS 16 etkisi hariç tutulduğunda, FAVÖK büyümesi yıllık bazda %23,3 artışla güçlü seyretti. 2019 yılında FAVÖK marjı 2018 seviyesinin 2,7 puan üzerinde %44,0 olarak gerçekleşti.

2019 yılında faaliyet karı güçlü FAVÖK sayesinde yıllık bazda %36,7 artışla 6.424 milyon TL olarak gerçekleşti.

2019 yılında net kar, güçlü faaliyet performansı, disiplinli faaliyet gideri yönetimi ve kur ortamının daha elverişli olması sayesinde 2018 yılında kaydedilen 1.391 milyon TL net zarara karşın önemli bir artış göstererek 2.407 milyon TL oldu.

Güçlü FAVÖK performansı ve borçluluk seviyesindeki düşüşün etkisi ile Net Borç/FAVÖK oranı 2018 yıl sonunda 1,86x olan seviyesinden 2019 yılı sonunda 1,41x seviyesine geriledi.

Grubun net açık yabancı para pozisyonu⁶ 2018 sonundaki 1.238 milyon Dolar seviyesinden 370 milyon Dolar seviyesine düştü.

2019 yılı Operasyonel Gelişmeler

Türk Telekom'un toplam abone sayısı 4Ç'19'da 47,8 milyona ulaştı. Tüm yıl için, net abone kazanımı 1,8 milyon olurken, tek seferlik etkiler hariç tutulduğunda 2,4 milyon olarak gerçekleşti.

Sabit genişbant segmentinde tüm yıl için net abone kazanımı 458 bin oldu (tek seferlik etkiler hariç tutulduğunda 559 bin artış). Sabit genişbant ARPU'su 4Ç'19'da bir önceki yıla göre 2011 yılından bu yana en yüksek yıllık büyümeyi kaydederek %13 artış gösterdi. Fiber abone sayısı 2019 sonunda 4,2 milyona ulaşırken, toplam sabit genişbant abone tabanının %37'sini fiber tarifelerdeki aboneler oluşturdu. Penetrasyon odaklı giriş seviyesi kampanyası olan İnternet Bizden (perakende aboneler dahil) abonelikleri 1,1 milyona ulaştı.

⁵ UFRYK 12, bakırdan fiber altyapıya geçiş gibi sabit hat altyapı iyileştirme çalışmalarına ilişkin muhasebe sınıflaması sonucu oluşan ve operasyonel olmayan bir gelirdir.

⁶ Net açık yabancı para (YP) pozisyonu, YP cinsinden finansal borçtan, YP türev pozisyonu ve YP cinsinden nakit ve nakit benzerleri düşülerek hesaplanır. Borç hesaplaması, kiralama yükümlülüklerini içermemektedir.

Mobilde tüm yıl için, net abone kazanımı özellikle faturalı segmentin güçlü desteği ile 1,4 milyon oldu (tek seferlik etkiler hariç tutulduğunda: 1,9 milyon) ve mobil abone tabanı 22,9 milyona yükseldi.

2019 yılı sonunda LTE nüfus kapsama alanı %92'ye yükselirken, 3G bina içi kapsama alanı da son dört yılda 32 puanlık artışla %89'a çıktı (3G nüfus kapsama alanı: %97). 2018'de %46 olan LTE abonelerinin⁷ mobil abone tabanındaki payı 2019 sonunda %55'e ulaştı. 4Ç'18'de 6,1 GB olan LTE kullanıcısı başına aylık ortalama data kullanımı 4Ç'19'da 8,6 GB'a yükseldi.

Sabit ses abone sayısı 4Ç'19'da 24 bin artışla 10,0 milyon oldu. Yalın DSL dahil, toplam sabit erişim hat sayısı 2Ç'12'den beri en yüksek seviye olan 14,6 milyon ile güçlü kalmaya devam etti.

2018 sene sonu itibarıyla 282 bin kilometre olan fiber ağ uzunluğu 2019 yılı sonunda 304 bin kilometreye yükseldi. Fiber hane kapsamı fiber dönüşüme artan odağı yansıtabilecek şekilde 2018 yılı sonunda 18,6 milyon olan seviyesinden 21,9 milyona yükseldi.

Grup içinde bilgilerini paylaşma ve kullanma izni veren abonelerin 2018'de %72 olan oranı 2019'da %79'a ulaştı. 2019 yıl sonu itibarıyla, çoklu ürün sahipliğinin Türk Telekom abone tabanındaki payı⁸ 4Ç'18'de %60 olan seviyesinden %63'e yükseldi.

Riskler ve Yönetim Organı'nın Değerlendirmesi

Kurumsal Risk Yönetimi, kurumu etkileyebilecek potansiyel olayları tanımlamak, riskleri kurumsal risk iştahına uygun olarak yönetmek ve kurumun hedeflerine ulaşması ile ilgili olarak makul bir derecede güvence sağlamak amacı ile oluşturulmuş; üst yönetim ve diğer tüm çalışanları tarafından etkilenen ve stratejilerin belirlenmesinde kullanılan, kurumun tümünde uygulanan sistematik bir süreçtir.

Şirket Kurumsal Risk Yönetimi Planı ve bu plan dahilinde ele alınacak faaliyetler, Türk Telekom Kurumsal Risk Yönetimi Yaklaşımı ışığında geliştirilmiştir. Söz konusu yaklaşımla, risk yönetimi faaliyetlerinin hangi çerçevede yapılması gerektiği, risk yönetimiyle ilgili görev ve sorumluluklar, süreçler ve risk yönetimi terminolojisi tanımlanırken uluslararası iyi uygulama ve standartlar yakından takip edilerek ilgili mevzuata uyum gözetilmektedir.

Kurumsal Risk Yönetimi süreçlerinin oluşturulmasında, ISO 31000 standardı benimsenmektedir. Bu çerçevede Kurumsal Risk Yönetimi Süreci;

- Çerçeve oluşturma,
 - Risk tanımlama,
 - Risk analizi,
 - Risk değerlendirme,
 - Risk iyileştirme ve tüm bu adımlarda sürekli olarak gerçekleştirilecek
 - İletişim/görüş alışverişi,
 - İzleme, gözden geçirme ve raporlama
- aşamalarını içerir.

Risk Yönetimi, katma değer yaratan ve yaratılan değerleri muhafaza eden yapısı ile Şirket'in stratejik hedeflerine ulaşmasına destek olmayı hedefler. Stratejik hedeflere ulaşmak için risklerin, Şirket'in uzun vadeli stratejik hedeflerinden günlük operasyonlarına kadar tüm seviyelerde yönetilmesi hedeflenir. Kurumsal risk yönetiminin tüm süreçlere entegre bir şekilde konumlanması ile karar vericiler risk farkındalığı ile hareket edebilmektedir.

Potansiyel risklerin etkin bir şekilde ve bütüncül olarak yönetilmesi için çalışmalar yürütülür. Bu amaçla, Şirket'in maruz kaldığı riskler iş ve teknoloji ekipleri tarafından tanımlanır ve tanımlanan risklerin kök sebepleri ile potansiyel sonuçları belirlenir. Bu süreçte kullanılan Bow-Tie (Papyon) analizi ile kök sebeplerden hedefler üzerindeki sonuçlarına kadar, kontrol noktaları dahil, risk profilinin uçtan uca bütünü tespit edilir.

Risklerin gerçekleşme ihtimali ile gerçekleştikleri zaman oluşturacağı etkiler değerlendirilerek, risklerin mevcut durumları ölçülür ve izlenir. Risk analizi yapılırken bir riskin etkisinin birden fazla alanda olabileceği dikkate alınır. Tanımlanan, değerlendirilen ve ilgili taraflarca önceliklendirilen risklere ilişkin mevcut kontroller belirlenir ve etkinlikleri değerlendirilir. Hedeflerin gerçekleştirilmesini sağlamak üzere, risk ve getiri arasındaki optimum dengenin sağlanması gözetilerek risk iştahı ile uyumlu aksiyonların planlanması amaçlanır.

⁷ LTE hizmeti almak üzere kayıt olan ve LTE teknolojisini destekleyen sim kart ve akıllı cihazlara sahip olan mobil abonelerdir.

⁸ Bilgilerinin geçtiğimiz yıl Grup içinde paylaşılmasına ve kullanılmasına izin veren abone tabanı sabit tutulduğunda

Risk Yönetimi, Şirket'in stratejik hedeflerine ulaşmasına destek olmayı hedefler.

Kurumsal Risk Yönetimi'nin etkinliğine ilişkin nihai yetki ve sorumluluk Yönetim Kurulu'ndadır. Yönetim Kurulu daha çok gözetime yönelik bu sorumluluğunu, Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi aracılığı ile yürütür. Başta üst yönetim ve risk sahipleri olmak üzere Grubun tüm organizasyonel hiyerarşik seviyeleri, Kurumsal Risk Yönetimi uygulama süreçlerine katkı ve destek sağlar. Risk yönetimi çalışmaları kapsamında Grup genelinde risk kültürünün yerleştirilmesi amaçlanır ve tüm faaliyetler risklerin ilişkili olduğu tüm paydaşların katkıları gerçekleştirilir. Risk yönetimi, tüm çalışanların işinin doğal bir parçasıdır.

Türk Telekom Grubunun maruz kaldığı başlıca riskler 3 ana başlıkta takip edilmektedir:

Finansal Riskler

Türk Telekom Grubu, likidite riski, kur riski, faiz riski ve karşı taraf riski gibi finansal risklere maruz kalabilmektedir.

Likidite riskini asgariye indirme stratejisi çerçevesinde finansal borçlar uzun vadeli olarak farklı coğrafyalardan (Amerika, Avrupa, Körfez, Japonya, Çin, Türkiye) ve farklı yatırımcı gruplarından (ticari bankalar, EIB ve EBRD gibi uluslararası finans kuruluşları, resmi destekli ihracat finansmanı kuruluşları, tahvil) temin edilmektedir. Bu strateji, tek bir coğrafi bölgeye ve yatırımcı grubuna olan bağımlılığı ortadan kaldırarak, Grubun rekabetçi koşullarda uzun vadeli finansmana erişmesini sağlar.

Türk Telekom'un ihraç ettiği yurt dışı tahvillere ilişkin olarak, Grup toplam getiri ve maliyet esasına dayalı olarak optimum nakit yönetimi stratejisinin temini amacıyla, ikincil piyasada alınıp satılabilen bu tahvillerin fiyat ve getiri dinamiklerini aktif olarak takip etmektedir.

Yatırım harcamalarının uzun kredi vadelerinin ve çeşitliliğin bir neticesi olarak Türk Telekom, yabancı para cinsinden yükümlülükler taşımaktadır. Yabancı para cinsinden net yükümlülükler ve dalgalanan döviz kuru nedeniyle döviz kuru risklerine maruz kalabilmekte ve bu riskin finansal tablolar üzerinde etkileri olabilmektedir.

Türk Telekom, döviz nakit akışını planlamak suretiyle kur riskinin finansal tablolara olumsuz etkisini çok düşük seviyede tutabilmektedir. TL'nin yabancı para birimleri karşısındaki dalgalanmalarına ilişkin olarak, 2015 yılında uzun vadeli hedge işlemleri gerçekleştirilmeye başlanmış olup bu çerçevede Şirketin, detayları mali tablo dipnotlarında yer alan 2 milyar ABD Doları mukabili hedge pozisyonu bulunmaktadır. Ayrıca Türk Telekom, kur riskine karşı doğal koruma sağlaması maksadıyla nakit varlıklarının önemli bir kısmını yabancı para cinsinden tutmaktadır. Yatırım harcamalarından kaynaklanan kur riskinin yönetilmesi maksadıyla da tedarik kontratlarının TL'ye dönüştürülmesi çalışmaları sürdürülmektedir. Bu kapsamda 2016 yılında gerçekleştirilen önemli tedarik kontratlarının toplam tutarının %88'i yabancı para cinsinden iken, 2019 yılında bu şekilde imzalanan kontratların toplam tutarının sadece %32'si yabancı para cinsinden ifa edilmiştir.

Faiz değişimi riskine karşı da yukarıda açıklanan türev enstrümanlarına ek olarak Türk Telekom'un yine detayları mali tablo dipnotlarında yer alan 450 milyon ABD Doları eşdeğeri faiz swap pozisyonu mevcut olup, tahvil gibi maliyeti sabit olan finansman kalemleri ile birlikte, Türk Telekom'un değişken faiz riskine karşı aldığı risk aşağıya çekilmiştir.

Türk Telekom, finansal varlıklarına ilişkin, karşı taraflara uyguladığı limitler ve çeşitlendirme politikası çerçevesinde karşı taraf riskini asgariye indirme amaçlı bir pozisyonu muhafaza etmektedir.



Risk yönetimi çalışmaları kapsamında Grup genelinde risk kültürünün yerleştirilmesi amaçlanır ve faaliyetler risklerin paydaşı olan tüm birimlerin katkıları gerçekleştirilir.

Türk Telekom, finansal risklerine ilişkin koruma işlemlerini, Yönetim Kurulu yönlendirme ve yetkilendirmeleri çerçevesinde yürütmektedir.

Stratejik Riskler

Türk Telekom teknolojik inovasyon, rekabet ve regülatif gelişmelerin oldukça yüksek olduğu bir sektörde faaliyet göstermektedir. Sektöre ilişkin farkındalıkla, hem rakiplerinin pozisyonları ve piyasadaki teknolojik gelişmeler hem de değişen müşteri tercihleri titizlikle analiz edilmektedir. Bu faktörler göz önünde bulundurularak hem Şirket gelirlerinin artmasına hem de müşteri beklentilerinin karşılanmasına katkı sağlayacak Şirket stratejik öncelikleri çerçevesinde, proaktif risk yönetimi faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.

Stratejik hedefler doğrultusunda, bilgi iletişim teknolojileri kullanarak bireylerin ve kamu sektörünün hayatını kolaylaştırmak üzere çözümler geliştirilmektedir. Bu amaçla Türk Telekom sektöründe pek çok ilki gerçekleştirerek en yeni ve en ileri iletişim teknolojilerini Türk halkıyla buluşturmayı sürdürmüştür. Şirketin geleceğe hazırlanması ve stratejik hedeflerine odaklanması için; yüksek performans sergileyecek ürün ve teknolojiler için gerekli olan altyapının sağlanması, piyasa konumunu ve marka değerini koruma ve iyileştirme konusunda rekabet avantajını fırsata çevirecek risk yönetimi ürün ve modellerinin kullanılması benimsenmiştir.

Şirket, ayrıca iştirakleri ile güçlendirdiği yapısıyla, mevzuat ve pazardaki kökten değişiklik yaratacak gelişmeler

sebebiyle pazar payı kaybedileceği alanları yeni ürün ve hizmetlerle ikame ederek, gerek yurt içi gerekse yurt dışı pazarlarda oluşan fırsatları değerlendirmektedir.

Operasyonel Riskler

Operasyonel risk, genel anlamıyla yetersiz ya da başarısız iç süreçler, çalışanlar ve sistemlerden ya da dışsal olaylardan kaynaklanan kayıp riski olarak tanımlanmaktadır.

Türk Telekom, teknoloji altyapısına bağımlılık içeren hizmetler sunmaktadır. Dolayısıyla, bu hizmetlerin maruz kaldığı risklerin doğru tanımlanması ve başarı ile yönetilmesi, iş hedeflerine ulaşabilmek bakımından önemlidir. Türk Telekom'un sahip olduğu iletişim altyapısını ve kritik sistemleri etkileyebilecek arıza, elektrik kesintileri, doğal afetler gibi sebepler, Şirket'in abonelerine hizmet sağlama yeteneğini zayıflatabilir.

İş Sürekliliği Yönetimi, maruz kalınacak potansiyel tehditleri ve bu tehditlerin gerçekleşmesi durumunda anahtar aktivitelere olan etkilerini belirleyen, kurumun iç ve dış paydaşları, itibarı ve marka değeri ile değer yaratan aktiviteleri için koruma sağlayan ve kurumsal esnekliğe dair bir çerçeve sağlayan bütünsel yönetim süreci şeklinde tanımlanabilir. Kritik ürün ve hizmetler İş Etki Analizi ve Risk Değerlendirmesine tabi tutulmakta, süreklilik hedefleri gözetilerek yürütülen performans takibi sonrasında ihtiyaç duyulan iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

Siber güvenlik riski, dijital ortamdaki tehdit ve zafiyetlerin bileşimi neticesinde ortaya çıkabilir ve bilginin gizliliğini, bütünlüğünü ve erişilebilirliğini bozarak stratejik hedeflerin gerçekleştirilmesini sektöre uğratabilir. Kritik faaliyetlerin kesintiye uğraması (Hizmet Dışı Bırakma (DDoS) saldırıları), stratejik verilerin kaybı sonucu rekabetçiliğin zarar görmesi (ticari sır hırsızlığı), kişisel verilerin ifşa olması sonucu müşteri güveninin ve itibarın kaybı, kurumsal veri ve sistemlerin tahrip edilmesi sonucu finansal ve operasyonel kayıplar ve ilgili yasa ile düzenlemelere uyumun sağlanamaması sonucu karşılaşılabilecek cezai yaptırımlar gibi olay ve sonuçlar değerlendirilmektedir. Tüm Bilgi Teknolojileri ve Network operasyonları, güvenlik politikaları çerçevesinde yürütülmektedir. Bu kapsamdaki sorunlar sürekli analiz edilerek oluşturulmuş erken uyarı mekanizmaları çerçevesinde kontrol edilmektedir.

Türk Telekom, kendisini ve abonelerini iş kesintilerine ve güvenlik ihlallerine karşı korumak için yoğun çalışmalar yürüterek iyi uygulamaların, standartların ve politikaların uygulanması gözetmekte, ISO 22301 ve ISO 27001 gibi sertifikaların sahipliği de dahil olmak üzere önemli adımlar atmaktadır. Ek olarak Şirket'in mobil şebeke kapsamında PCI-DSS sertifikası bulunmaktadır.

Bir ürün veya servisi uçtan uca iç kaynaklar ile üretmek ve müşterinin hizmetine sunmak çoğu zaman mümkün görünmemektedir. Sektörün doğası, yüksek teknoloji

üreten kısıtlı sayıda tedarikçi ile çalışmayı barındırmaktadır. Bu bağlamda tedarikçilerin ve alt yüklenicilere dair risklerin gerçekleşmesi sonucu müşteriye dokunan değer zincirinde verimsizlik, düşük kaliteli ürün ve hizmetler sebebiyle olumsuz müşteri deneyimi, güvenlik ihlali ve veri sızıntısı veya iş kesintisi gibi durumlar sebebiyle itibar kaybı ile karşılaşılması olasıdır. Bu sebeple TCO (Toplam Sahip Olma Maliyeti), tedarik zinciri riskleri, sürdürülebilirlik gibi temel unsurlar dikkate alınarak etkin bir satın alma yapılması hedeflenmektedir.

Yetenekli ve uzman iş gücüne artan talep, çalışanın önemini belirgin hale getirmektedir. Doğru çalışanın bulunması, işe alımı, gelişimi elde tutulması, kurumun başarısı için kritik faktörlerdendir. Türk Telekom bünyesindeki insan gücünün etkili yönetilmesi amacıyla birçok İnsan Kaynakları uygulamalarını hayata geçirmektedir. Türk Telekom Akademi ise, çalışanların gelişimini destekleyen eğitim projelerini hayata geçirmeye devam etmektedir.

Türk Telekom, insan haklarına saygılı bir çalışma ortamı oluşturmayı ve yürüttüğü faaliyetlerde insan haklarına uygun davranmayı hedefler. Bu amaçla, Türk Telekom İnsan Hakları Politikası Yönetim Kurulu'na onaylanarak kamuya açıklanmıştır.

Risk İştahı

Risk iştahı, Şirket'in faaliyetlerini gerçekleştirirken almak/katlanmak istediği risk miktarı ve türü olarak tanımlanır. Risk iştahı, organizasyonun her seviyesine, alabilecekleri risk limitleri hakkında net bir rehberlik sağlayan bir dizi sınır olarak ifade edilebilir.

Risk iştahı belirlenmesi çalışmalarının Yönetim Kurulu ve üst yönetimin görüşleri doğrultusunda tamamlanması ile, organizasyonun her seviyesinde güncel risk iştahlarıyla uyumlu ve etkili risk / fayda kararlarının verilmesi hedeflenmektedir.

Yönetim Kurulu Komitelerine İlişkin Değerlendirmeler

Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi'ne İlişkin Değerlendirme

Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi, komite çalışma esasları çerçevesinde kendisine verilmiş olan görevleri etkin bir şekilde yerine getirmiştir. 2019 yılında, dört kez toplanan Komite, tespit edilen risklerin gözden geçirilmesi, önemli büyüklükteki riskler hakkında Yönetim Kurulu'nun bilgilendirilmesi, Kurumsal Risk Yönetimi fonksiyonunun etkin bir şekilde yerine getirilmesi için gerekli kaynakların temin edilmesi, Kurumsal Risk Yönetimi ile İç Denetim ve diğer faaliyet birimlerinin koordinasyonunun sağlanması konularında etkin faaliyetler yürütmüştür.

Kurumsal Yönetim Komitesi Faaliyetlerine İlişkin Değerlendirme

Kurumsal Yönetim Komitesi, komite çalışma esasları çerçevesinde kendisine verilmiş olan görevleri etkin bir şekilde yerine getirmiştir. 2019 yılında dört kez toplanan Komite, her yıl yapılan Kurumsal Yönetim Derecelendirme sürecini takip ederek değerlendirmede bulunmuş, faaliyet raporunun bir parçası olan Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu'nun hazırlık sürecini takip ederek Yönetim Kurulu'na sunmuştur. Ayrıca yıl içerisinde Yönetim Kurulu "Yönetim Kurulu Kadın Üye Politikası" üzerinde çalışmalar yürütmüş ve politika Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe konmuştur.

Denetim Komitesi Çalışmalarına İlişkin Değerlendirme

Denetim Komitesi, 16.06.2008 tarihli Yönetim Kurulu kararı ile kurulmuştur. Komite, Yönetim Kurulu'na, Şirket'in finansal raporlama süreci, iç kontrol sistemi, denetim süreci ve kanun ve yönetmeliklere ve davranış kurallarına uyumu ile ilgili gözetim yükümlülüklerini yerine getirme ve Kurul tarafından Komite'ye özel olarak tevdi edilecek olan diğer hususlar konusunda yardımcı olmak amacıyla kurulmuştur. Komite, Kurul tarafından kendisine verilen yetki ve sorumluluk çerçevesinde hareket eder ve Yönetim Kurulu'na karşı sorumludur.

Denetim Komitesi, Kurul'un kendi üyeleri arasından seçeceği en az iki bağımsız üyeden oluşur. Denetim Komitesi Yönetim Kurulu tarafından onaylanan Denetim Komitesi Çalışma Esasları çerçevesinde faaliyetlerini yürütmektedir. Denetim Komitesi, bu esaslar çerçevesinde kendisine verilmiş olan görevleri etkin bir şekilde yerine getirmektedir.

Komite en az üç ayda bir olmak üzere toplanır ve bu toplantılardan dördü mali tabloların açıklanmasından önce gerçekleştirilir; Komite gerekli gördüğü hallerde daha sık toplanabilir.

Komite, yıl içindeki toplantıları ve faaliyetleri konusunda Yönetim Kurulu'nu bilgilendirmektedir.

Komite; 2019 yılında 7 kez toplanarak Türk Telekom Grubu'nun muhasebe, finans ve denetim süreçleri ile kanun ve mevzuata ve davranış kurallarına uygunluğun izlenmesi süreçlerini ve zaman zaman Yönetim Kurulu'nun özel olarak görevlendirdiği başka konuları inceleyip takip ederek görevini etkin bir şekilde yerine getirmiştir.

Komite'nin yıl içinde yürüttüğü çalışmalardan bazıları aşağıda belirtilmiştir:

- Şirket finansal bilgilerinin kamuya açıklanması sürecinde, bu bilgilerin yeterli ve uygun bilgiler içerip içermediğini inceleyerek, kamuya açıklanmadan önce Yönetim Kurulu'na görüş vermiştir.
- Bağımsız denetçi seçimi için çalışmalar yapıp önerisini Yönetim Kurulu'na sunmuştur.
- Bağımsız denetçilerle periyodik toplantılar yaparak denetim çalışmaları, önemli bulgular, muhasebe politikalarındaki önemli değişiklikler, vb. konularda bilgi almış, gerekli durumlarda Yönetim Kurulu'nu bilgilendirmiştir.
- İç Denetim Başkanlığı'nın faaliyetlerini takip etmiş, bu çerçevede risk değerlendirme sonuçlarını gözden geçirmiş, yıllık iç denetim planını onaylamış, önemli iç denetim bulguları ve bu bulgular hakkında yönetim birimlerinde alınan aksiyonlar, iç denetim performans göstergeleri gibi konularda bilgi edinmiş ve İç Denetim Başkanı ile toplantılar yapmıştır.

İç Kontrol ve İç Denetim Faaliyetlerine İlişkin Değerlendirme

Türk Telekom'da stratejik hedeflere ulaşılması, faaliyetlerin etkinliğinin ve verimliliğinin sağlanması, finansal bilgilerin güvenilirliğinin ve doğruluğunun temini, müşterilerin kişisel verilerinin ve Şirket varlıklarının korunması ile kanun, düzenleme, politika ve prosedürlere uyumun sağlanması amacıyla Şirket nezdinde gerekli iç kontrol ortamı oluşturulmuştur.

Türk Telekom İç Denetim Başkanlığı, Türk Telekom ve tüm Grup şirketlerinde; risk yönetimi, iç kontrol, ilgili mevzuatlara uyum ve yönetim süreçlerinin etkinliğini değerlendirerek bağımsız ve tarafsız bir şekilde güvence ve danışmanlık faaliyetleri gerçekleştirmektedir. İç Denetim Başkanlığı, faaliyetlerini bağımsız ve tarafsız bir yaklaşımla

gerçekleştirebilmek için, Yönetim Kurulu tarafından onaylanan esaslardan aldığı yetki ve sorumluluk ile doğrudan Yönetim Kurulu'nun bir parçası olan Denetim Komitesi'ne bağlı olarak çalışmaktadır.

Gerçekleştirilen denetim faaliyetlerinde, iş süreçlerinde yer alan ve stratejik hedeflere ulaşılmasını engelleyebilecek risklerin azaltılması için oluşturulmuş mevcut iç kontrollerin etkinliği değerlendirilmektedir. Denetimler sonucunda tespit edilen kontrol zafiyetlerinin sebep ve etkileri analiz edilerek, problemlerin giderilmesine yönelik yönetim aksiyon planları ilgili birimlerden alınmakta ve bu aksiyonların zamanında uygulanıp uygulanmadığı İç Denetim Başkanlığı tarafından takip edilmektedir. Denetim faaliyetleri dışında, gerekli durumlarda inceleme ve soruşturma faaliyetleri de gerçekleştirilmektedir.

Başkanlık, çalışmalarını Uluslararası İç Denetim Mesleki Uygulama Standartlarına uygun olarak yürütmektedir. Bu standartlara uyum gereği kurum dışından vasıflı ve bağımsız bir değerlendirme ekibi tarafından en azından beş yılda bir değerlendirme yapılması gerekmektedir. Bu kapsamda, 2017 yılında bağımsız bir şirket tarafından gerçekleştirilen kalite değerlendirme çalışması neticesinde; Türk Telekom İç Denetim Başkanlığı, faaliyetlerinin Uluslararası İç Denetim Mesleki Uygulama Standartlarına uygun yürütüldüğüne dair olumlu görüş almıştır.

Başkanlık, çalışanlarının mesleki yetkinlik ve gelişimine önem vermekte ve denetim alanında başta uluslararası geçerliliği olan sertifikalara sahip olmaları konusunda denetçileri teşvik etmektedir. Başkanlık denetçilerinin çoğunluğu, CIA (Certified Internal Auditor), CISA (Certified Information Systems Auditor), CFE (Certified Fraud Examiner) ve SMMM (Serbest Muhasebeci Mali Müşavir) gibi uluslararası ve ulusal düzeyde kabul gören sertifikalara sahiptir. Denetim ekipleri yetkinlikleri çerçevesinde, finans, operasyon, bilgi teknolojileri ve uyum denetimleri gerçekleştirmektedir.

Ücret Komitesi Faaliyetlerine İlişkin Değerlendirme

Ücret Komitesi 16.12.2019 tarihinde kurulmuştur ve 2019 yılı içerisinde toplantı yapılmamıştır. Ücret Komitesi komite çalışma esasları çerçevesinde kendisine verilmiş olan görevleri etkin bir şekilde yerine getirecektir.

Aday Gösterme Komitesi Faaliyetlerine İlişkin Değerlendirme

Aday Gösterme Komitesi 16.12.2019 tarihinde kurulmuştur ve 2019 yılı içerisinde toplantı yapılmamıştır. Aday Gösterme Komitesi komite çalışma esasları çerçevesinde kendisine verilmiş olan görevleri etkin bir şekilde yerine getirecektir.

Dr. Ömer Fatih SAYAN

Yönetim Kurulu Başkanı / Yönetim Kurulu Üyesi

Dr. Ömer Fatih Sayan 1977 yılında İstanbul'da doğmuştur. İstanbul Üniversitesi – Elektronik Mühendisliği, Bahçeşehir Üniversitesi – Hukuk Fakültesi ve Oxford Üniversitesi – St Antony's School Diploması Eğitimi dallarında lisans diplomaları almıştır. Münih Teknik Üniversitesi – Elektrik ve Elektronik Mühendisliği ve Haberleşme Mühendisliği, İstanbul Üniversitesi – Biyomedikal Mühendisliği üzerine yüksek lisans diploması almıştır. İstanbul Üniversitesi – Biyomedikal Mühendisliği üzerine doktora diploması almıştır. 1995 yılında iş hayatına İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde atılan Sayan, üniversite eğitiminin ardından ise Türkiye, Almanya ve Amerika Birleşik Devletleri'nde sektörle ilgili özel şirketlerde çip üretimi, cep telefonu dizaynı ve AR-GE alanlarında çalışmıştır. Silikon Vadisi inisiyatifinde görev alarak girişimcilik konusunda çalışmalarda bulunan Sayan, Türkiye ve Almanya'da çeşitli üniversitelerde Bilişim Hukuku ve Bilişimde Yeni Trendler konularında dersler vermiştir. Sayan'ın, araştırma konularıyla ilgili çeşitli konferanslar ve bilimsel dergilerde yayımlanmış çok sayıda makaleleri bulunmaktadır. 2007-2014 tarihleri arasında Başbakanlık Müşavirliği ve Başbakan Başmüavirliği görevinde bulunmuştur. Haziran 2015 ve Temmuz 2018 yılları arasında Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) Başkanlığı görevini yapmıştır. 21 Temmuz 2018 tarihinden beri Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Bakan Yardımcılığı görevini sürdürmektedir. Evli ve 3 çocuk babası olan Sayan, İngilizce, Almanca ve Fransızca bilmektedir.

Eyüp ENGİN

Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı / Yönetim Kurulu Üyesi

Eyüp Engin 1978 yılında Mufettiş Yardımcısı olarak Akbank'ta göreve başlamıştır. Teftiş görevinden sonra Hazine, Uluslararası Bankacılık, Yurtdışı Finansal Kurumlar alanlarında Bölüm Müdürü olarak görev yapmış olan Eyüp Engin, 1996'da Kurumsal Bankacılık Genel Müdür

Yardımcısı olarak atanmış, 1998 yılından itibaren de Uluslararası Bankacılık ve Finansal Kurumlar Genel Müdür Yardımcısı olarak görevine devam etmiştir.

2007 yılında Akbank Teftiş Kurulu Başkanlığı'na atanan Eyüp Engin 2007-2019 devresinde Bankanın tüm iştiraklerinde Denetim Komitesi Başkanı olarak Yönetim Kurullarında görev almıştır. Orta Doğu Teknik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü mezunu olan Engin 2019 yılı Mart ayında Akbank Yönetim Kurulu Murahhas Üyelik görevine seçilmiştir.

Bunlara ilaveten, TT Mobil İletişim Hizmetleri A.Ş. ve TTNET A.Ş.'de Yönetim Kurulu Üyeliği ve Argela Yazılım Ve Bilişim Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş.'de Yönetim Kurulu Başkanlığı görevlerini üstlenmektedir.

Yiğit BULUT

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Cumhurbaşkanlığı Başdanışmanı, ekonomist, finans analisti, bankacı, gazeteci, köşe yazarı. Yiğit Bulut, Kanal 6, Kanal E, CNN Türk'te ekonomi yorumculuğu ve Radikal, Vatan, Referans ve HaberTürk gazetelerinde köşe yazarlığı yaptı. Parametre, Finans Analiz programlarının yapımcılığını ve sunuculuğunu yaptı. Doğu Üniversitesi'nde bir dönem öğretim görevlisi olarak çalışmıştır. 2009-2012 dönemleri arasında HaberTürk TV Genel Yayın Yönetmenliği, Bloomberg TR'de ekonomi yorumculuğu ve Gazete HaberTürk'te köşe yazarlığı yapmıştır. 2012-2013 dönemleri arasında 24 TV'de Genel Yayın Yönetmenliği ve Star gazetesinde köşe yazarlığı yapmıştır. 2009'da HaberTürk TV'de başlattığı "Sansürsüz" adlı tartışma programını, 24 TV'de sunmaya devam etmiştir. Temmuz 2013, Ağustos 2014 arasında Başbakan Başdanışmanı olarak görev yapan Bulut Ağustos 2014 tarihinden bu yana Cumhurbaşkanlığı Başdanışmanı olarak görev yapmaktadır. Galatasaray Lisesi ve Bilkent Üniversitesi Bankacılık ve Finans Bölümü mezunudur. Sorbonne Üniversitesi'nde yüksek lisans çalışmaları yapmıştır. İngilizce ve Fransızca bilmektedir.

Hakan ARAN

Yönetim Kurulu Üyesi

1968 yılında Antakya'da doğan Hakan Aran, 1990 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümü'nden mezun olup Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde İşletme konusunda yüksek lisans programını tamamlamıştır. 1990 yılında İş Bankası BT Sistem İşletimi Bölümü'nde Stajyer Yazılım Uzmanı olarak göreve başlayan Hakan Aran, 1999 yılında Bilgi Teknolojileri Çözüm Geliştirme Bölümü Müdür Yardımcılığı'na, 2002 yılında aynı Bölümde Birim Müdürlüğü'ne ve 2005 yılında da Bölüm Müdürlüğü'ne atanmıştır. 17 Temmuz 2008 tarihinde Genel Müdür Yardımcılığı'na atanmıştır.

Selim DURSUN

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Selim Dursun 1957 yılında İstanbul'da doğmuştur. 1980 yılında İstanbul Yıldız Teknik Üniversitesi Makine Mühendisliği bölümünden mezun olmuştur. 1980-2002 yılları arasında Makine Mühendisi olarak özel sektörde çalışmış ve yöneticilik yapmıştır. 2003-2005 yılları arasında Ulaştırma Bakanlığı Bakan Danışmanlığı, 2005-2011 yılları arasında Ulaştırma Bakanlığı Özel Kalem Müdürlüğü, 2011-2012 yılları arasında TÜDEMSAŞ Genel Müdürlüğü ve Yönetim Kurulu Başkanlığı, 2012-2015 yılları arasında Ulaştırma Bakanlığı Bakanlık Müşavirliği görevlerini yürütmüştür. Türkiye Büyük Millet Meclisi 25. ve 26. Dönem Sivas Milletvekili olarak seçilmiştir. Aynı dönemlerde TBMM Peru Dostluk Grubu Başkanlığı görevini üstlenmiştir. Sivil Toplum Kuruluşlarında Başkan, Yönetici ve Üye olarak çeşitli sosyal görevlerde bulunmuştur. 2004-2007 yılları arasında Taekwondo Federasyonu Yönetim Kurulu Üyeliği, 2006-2015 yılları arasında Ulaştırma Spor Kulübü Dernek Başkanlığı ile 2011-2012 yılları arasında Sivas Demirspor Kulübü Başkanlığı yapmıştır. Temmuz 2018 tarihinden itibaren T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Bakan Yardımcısı olarak görev yapmaktadır. Evli ve 4 çocuk babasıdır.

Dr. Nureddin NEBATI

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Nureddin Nebati, 1 Ocak 1964'te Şanlıurfa Viranşehir'de doğdu.

Siyaset Bilimi Uzmanı; İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü'nü bitirdi. Yüksek Lisansını aynı üniversitenin Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Uluslararası İlişkiler alanında yaptı. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi alanında Doktora unvanını aldı. Farklı üniversitelerde Siyaset Bilimi, Türk Siyasal Hayatı, Devlet ve Siyaset Sosyolojisi dersleri verdi.

İş Adamı, tekstil işiyle uğraştı. MÜSİAD Genel Merkez Yönetim Kurulu ve İstanbul Ticaret Odası (İTO) Disiplin Kurulu Üyeliği'nde bulundu. MÜSİAD Yüksek İstişare Heyeti Üyesidir. İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Mezunları Vakfı ve Derneği ile İlim Yayma Cemiyeti, Ensar, TÜGVA, ÖNDER, UTESAV, TDED, BEK, İDD, İDV ve benzeri vakıf ve derneklerde üyeliği devam etmektedir.

Halen ÜTEV Vakfı Başkanı ve Parlamenterler arası Kudüs Platformu Türkiye Başkanı olup, Esenler Belediyesi Şehir Düşünce Merkezi'nde Bilim Kurulu Üyesi olarak çalışmalarda bulunmaktadır.

AK Parti 4. Olağan Kongresi'nde MKYK Üyesi seçildi. MYK Üyesi olarak AK Parti Genel Merkez Mali ve İdari İşler Başkanı ve Genel Başkan Yardımcısı olarak görev yaptı.

24. Dönem İstanbul, 25. Dönem Şanlıurfa ve 26. Dönem İstanbul Milletvekili seçildi.

Nureddin Nebati, 6 Eylül 2018 tarihinden itibaren T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı bünyesinde Bakan Yardımcısı olarak görev yapmaya başlamıştır.

İyi düzeyde İngilizce, az düzeyde Arapça bilen Nebati, evli ve 4 çocuk babasıdır.

Dr. Muammer Cüneyt SEZGİN

Yönetim Kurulu Üyesi

Cüneyt Sezgin, Orta Doğu Teknik Üniversitesi İşletme, Western Michigan Üniversitesi İş İdaresi (MBA) ve İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi doktora programı mezunudur. Çeşitli bankalarda yatırım bankacılığı ve risk yönetimi alanında üst düzey yöneticilik yapan Dr. Sezgin, 2004 yılından bu yana sürdürdüğü Garanti Bankası Yönetim Kurulu üyeliği yanı sıra, Garanti Bank Romanya S.A., Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş., Garanti Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş.'de Yönetim Kurulu Üyesi ve Denetim Komitesi Başkanı olarak görev yapmaktadır.

Aralık 2018'den bu yana, Türk Telekomünikasyon A.Ş.'de Yönetim Kurulu Üyeliği ve Kurumsal Yönetim Komitesi Üyeliği ile birlikte, TT Mobil Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı ve TTNET Yönetim Kurulu Üyesi görevlerini üstlenen Dr. Sezgin, Öğretmen Akademisi, Doğal Hayatı Koruma (WWF Türkiye), Kabataş Erkek Lisesi Eğitim Vakıflarının Mütevelli Heyeti Üyesi ve Türkiye Finans Yöneticileri Vakfı ile Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği Yönetim Kurulu Üyesi olup, bankacılık ve işletmecilik alanında iş tecrübesi 32 yıldır.

○ Kısaca Türk Telekom

○ Bir Bakışta 2019

● Yönetim

○ 2019 Faaliyetleri

○ Türk Telekom Grup Şirketleri

○ Kurumsal Yönetim

○ Finansal Bilgiler

Aclan ACAR

Yönetim Kurulu Üyesi

Çalışma yaşamına 1974 yılında Halk Bankası'nda başlayan Aclan Acar bankacılık kariyerini 1978 yılından itibaren Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nda sürdürmüş ve 1990 yılına kadar bu kurumun çeşitli bölümlerinde görev yapmıştır. Bu süre boyunca Aclan Acar, trading room kurulması, yurtiçi açık piyasa işlemleri merkezinin yönetilmesi yanında, Merkez Bankası Hazine ve Para Piyasaları bölümünün döviz işlemleri faaliyetlerinin yeniden yapılanması ve yönetilmesinde görev almıştır. Eylül 1990'dan Aralık 2018'e kadar Doğu Grubunda görev almıştır. Gruptaki ilk görevi Garanti Bankası'nda Hazine ve Finansal Kurumlardan Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı olmuştur. Bu dönemde Garanti Bankası'nın yurt dışındaki şubelerinin ve temsilciliklerinin yönetimi de Aclan Acar'ın sorumluluğunda yürütülmüştür. 1994-1996 yılları arasında, Doğu Grubu tarafından satın alınan Bank Ekspres'in Genel Müdürlüğü görevini üstlenmiştir. Haziran 1996'da Osmanlı Bankası'nın Doğu Grubu tarafından satın alınmasını takiben Bankanın Genel Müdürü olarak atanmıştır. Nisan 2000 tarihinden itibaren Doğu Holding A.Ş. Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi Üyesi olarak görev yapmıştır. 2001 yılı itibarıyla TANSAS Yönetim Kurulu Başkanı olarak atanmış, 2005 yılında TANSAS'ın Grup bünyesinden çıkması ile bu görevi sona ermiştir. Grubun birçok kurumunda yönetim kurulu üyeliği görevi alan Aclan Acar 2002-2006 yılları arasında Garanti Sigorta A.Ş. ve Garanti Emeklilik A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanlığı görevinde bulunmuştur. Şubat 2006-Mart 2018 yılları arasında Doğu Otomotiv Servis Ticaret A.Ş. ve Doğu Oto Pazarlama A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı olarak görev yapmıştır. Mart 2018-Aralık 2018 arası Doğu Yayın Grubu Yönetim Kurulu Başkanı ve CEO olarak görev yapmıştır. 2019 yılında kendi danışmanlık şirketini kuran Acar çeşitli kuruluşlara danışmanlık hizmeti vermektedir. Acar ayrıca TKYD, TÜYİD, YKKD, TED Danışma Kurulu ve TEDÜ Mütevelli Heyeti üyesidir.

Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi İşletme ve Muhasebe bölümünden mezun olan Aclan Acar, aynı fakülteden Bankacılık ve Sigortacılık alanında Lisansüstü derecesini almıştır. ABD Nashville, Tennessee'deki Vanderbilt Üniversitesi'nde de 1985-1986 döneminde Ekonomi dalında Lisansüstü eğitimi yapmıştır.

Ertuğrul ALTIN

Yönetim Kurulu Üyesi

1967 yılında doğan Ertuğrul Altın, Yıldız Üniversitesi'nden Makine Mühendisliği bölümünden mezun oldu. İş hayatına 1990 yılında aile şirketine başladı. 1996-2004 arası İGDAŞ'ta Mühendis, 2004-2008 yılları arasında Çalık Grubu'nda Bursagaz Genel Müdürü olarak görev yaptı. 2008-2009 yıllarında Serbest Danışmanlık yaptı. 2009-2011 yıllarında Zorlu Grubu'nda Trakya Gaz ve GAZDAŞ şirketlerinin Genel Müdürlüğü, 2011-2013 yılları arasında TANAP Genel Müdürlüğü görevlerini yaptı. SOCAR Turkey adına müzakere sürecinde bulundu ve 2014-2015 arasında SOCAR adına TANAP'ta Teknik Kontrat Komitesi Üyesi olarak çalıştı. 2015-2017 yıllarında Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'nda Bakan Danışmanı olarak görev yapmıştır. Hazine ve Maliye Bakanlığı'nda Bakan Danışmanı olarak görev yapan Ertuğrul Altın, iyi derecede İngilizce bilmektedir.

Yönetim Kurulu Komiteleri

Yönetim Kurulu üyeleri 25.01.2019 tarihinde yapılan Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı'nda üç yıl süre ile görev yapmak üzere seçilmişlerdir.

Denetim Komitesi

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Yiğit Bulut Komite Başkanı, Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Selim Dursun ise Komite Üyesi olarak görev yapmaktadır.

Kurumsal Yönetim Komitesi

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Dr. Nureddin Nebati Komite Başkanı, Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Selim Dursun ve Yönetim Kurulu Üyesi Dr. Muammer Cüneyt Sezgin ile Yatırımcı İlişkileri Direktörü Sabriye Gözde Çullas Komite Üyesi olarak görev yapmaktadır.

Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Yiğit Bulut Komite Başkanı, Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı Eyüp Engin ve Yönetim Kurulu Üyesi Hakan Aran Komite Üyesi olarak görev yapmaktadır.

Aday Gösterme ve Ücret Komitesi

Şirket Yönetim Kurulu'nun 22.02.2019 tarihinde almış olduğu karar ile Aday Gösterme ve Ücret Komitesi kurulmuştur.

16.12.2019 tarihine kadar Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Yiğit Bulut Komite Başkanı, Yönetim Kurulu Başkanı Dr. Ömer Fatih Sayan ve Yönetim Kurulu Üyesi Dr. Muammer Cüneyt Sezgin Komite Üyesi olarak görev yapmıştır.

Sermaye Piyasası Kurulu'nun II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliğinde yer alan Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin 4.5.1. maddesi kapsamında kurulmuş ve Türk Telekom Yönetim Kurulu bünyesinde faaliyet gösteren "Aday Gösterme ve Ücret Komitesi"nin mevcut görevlerini yerine getirmek üzere Türk Telekom Yönetim Kurulu bünyesinde faaliyet gösterecek "Aday Gösterme" ve "Ücret" Komiteleri kurulmuştur.

Aday Gösterme Komitesi

Şirket Yönetim Kurulu'nun 16.12.2019 tarihinde almış olduğu karar ile Aday Gösterme Komitesi kurulmuştur.

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Dr. Nureddin Nebati Aday Gösterme Komitesi Başkanı, Yönetim Kurulu Başkanı Dr. Ömer Fatih Sayan ve Yönetim Kurulu Üyesi Aclan Acar Aday Gösterme Komitesi Üyesi olarak görev yapmaktadır.

Ücret Komitesi

Şirket Yönetim Kurulu'nun 16.12.2019 tarihinde almış olduğu karar ile Ücret Komitesi kurulmuştur.

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Yiğit Bulut Ücret Komitesi Başkanı, Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı Eyüp Engin ve Yönetim Kurulu Üyesi Dr. Muammer Cüneyt Sezgin Ücret Komitesi Üyesi olarak görev yapmaktadır.

İcra Komitesi

İcra Komitesi Yönetim Kurulu'nun 11.01.2019 tarihinde almış olduğu karar ile kaldırılmıştır.

Denetim Kurulu

25.01.2019 tarihli Olağanüstü Genel Kurul'da alınan Şirket Esas Sözleşmesi'nin tadil edilmesi kararına istinaden Denetim Kurulu yürürlükten kaldırılmıştır.

Türkiye'nin dijital ve teknolojik dönüşümüne öncülük eden Türk Telekom, **fiberi ve yeni teknolojileri 'Sadece Merkeze Değil, Herkese' ulaştırma vizyonu**yla paydaşlarına ve Türkiye'ye değer katmayı sürdürüyor.



Türkiye'yi geleceğe bağlama vizyonumuzla başarılı bir yılı daha geride bıraktık

Türkiye'nin lider iletişim ve teknoloji şirketi olarak gerek ürün çeşitliliğimizin benzersizliği, gerek entegre operatör olmamızın sağladığı fark ile başarılı bir yılı daha geride bıraktık. Kaydettiğimiz operasyonel ve finansal performans ülkemizin dijital ve teknolojik dönüşümüne öncülük etme vizyonumuzla doğru yolda olduğumuzu bir kere daha gösteriyor.

2019 yılında konsolide satış gelirimiz halka arzdan beri en yüksek yıllık artış olan %16 ile 23,7 milyar TL'ye yükseldi. Kaydettiğimiz 11,2 milyar TL FAVÖK, yıl içinde yaptığımız iki yukarı yönlü revizyon ile Ekim ayında 11 milyar TL olarak paylaştığımız öngörümüzün üzerinde gerçekleşti. FAVÖK yıllık %32 artarken, FAVÖK marjımız %47,2 olarak gerçekleşti. Bu sayede 2019'da net karımız son yedi senenin en yüksek seviyesine erişerek 2,4 milyar TL olarak gerçekleşti.

2019 yılının ilk çeyreğinde gerçekleştirdiğimiz 6 yıl vadeli 500 milyon Dolarlık tahvil ihracımıza 39 ülkedeki 264 yatırımcıdan gelen 5 kat talep, kaydettiğimiz güçlü

operasyonel ve finansal sonuçların yatırımcılar tarafından takdir edildiğinin bir göstergesi oldu.

2019 yılında sürdürülebilir büyümemize devam ettik

2019 yılı boyunca dengeli ARPU ve abone büyümesi stratejimiz meyvelerini verdi. Grup abone sayımızı yıllık 1,8 milyon artışla 47,8 milyona yükselttik. Tek seferlik sebeplerle iptal ettiğimiz 583 bin aboneliğin etkisi hariç tutulduğunda, yıllık abone artışımız 2,4 milyon seviyesinde gerçekleşti. Bu büyümeye sabit genişbantta penetrasyon arttırmaya yönelik girişimlerimiz, mobilde pazar payı artışımız, sabit seste dünyadaki trendlerin tersine sağladığımız büyüme ve çapraz satış stratejimiz katkı sağladı.

Bilgilerinin Türk Telekom Grup şirketleri arasında paylaşılmasına izin veren müşterilerimizin oranı 2018 yılındaki %72 seviyesinden 2019 yılında %79 seviyesine yükseldi. Ayrıca, çoklu ürün sahipliğimiz yıllık bazda 3,2 puan artışla %63 seviyesinde gerçekleşti.

2020 yılında da güçlü büyüme öngörüyoruz

Kaydettiğimiz başarılı performansın, doğru stratejilerimizin ve daha çevik organizasyon yapımızın katkısıyla Türkiye için ekonomik göstergelerin olumlu olduğu 2020 yılında da devam etmesini bekliyoruz.

2020 yılında satış gelirlerimizdeki büyümenin yıllık %14, FAVÖK rakamımızın 12,4 milyar TL ve yatırım harcamalarımızın 5,8 milyar TL seviyesinde gerçekleşeceğini öngörüyoruz. 2020 senesinde hem sabit genişbantta hem de mobil segmentte kapasite artışının yanında hizmet kalitemizi arttıracak, müşteri deneyimini iyileştireceğiz ve hızlı geri dönüşü olan yatırımlara odaklanacağız. Aynı zamanda, 5G'ye hazırlık kapsamında çekirdek şebekemize yatırımlarımız devam edecek.

“Sadece Merkeze Değil Herkese” anlayışımızla fiber yatırımlarımızı sürdürüyoruz

Türk Telekom olarak Türkiye'nin dijital dönüşüm sürecine öncülük etmeye önem veriyoruz. İnternet penetrasyonunu arttırmaya verdiğimiz önem ile 2017 yılında başlattığımız ve yeni paketlerle sunmaya devam ettiğimiz “İnternet Bizden” kampanyamızın desteği ile Türkiye’de genişbant hanehalkı penetrasyonu iki yılda %48’den %58’e yükseldi. Türk Telekom olarak Türkiye'nin genişbant internet penetrasyonunu %70 seviyelerine çıkarmak için çalışmaya devam edeceğiz.

Son 10 yıldır Türkiye'nin dijital dönüşümüne ve 5G teknolojisine de sabit altyapısını sağlayacak fiber şebekemizi yaygınlaştırmaya odaklandık. 2019 yılında

fiberle ulaşabileceğimiz hane sayısını şimdiye kadarki en yüksek yıllık artış olan 3,2 milyon artış ile rekor düzeyde artırdık ve hane kapsamımızı 2019 sonu itibarıyla 21,9 milyon haneye yükselttik. Fiber ağımızın toplam uzunluğu 304 bin kilometreye ulaşırken, fiber kıl uzunluğu yaklaşık 7,5 milyon kilometre oldu. “Sadece merkeze değil, herkese” hizmet anlayışımız doğrultusunda Türkiye'nin en ücra köşelerinde yaşayan tek bir bireyden kalabalık ailelere, küçük işletmelerden en büyük şirketlere kadar tüm abonelerimize aynı kalitede hizmet sunmayı kendimize görev edindik. Bu kapsamda sadece Türkiye'nin merkezlerinde yaşayan kişilere değil, 81 ilimizin tüm ilçelerine fiber internet götürdük.

Her bir müşterimize değer veriyoruz, müşteri deneyimi en önemli önceliklerimizden

2020 yılı her bir müşterimizi değerli hissettirdiğimiz ve müşteri memnuniyetini arttırmak için daha fazla çalıştığımız bir yıl olacak.

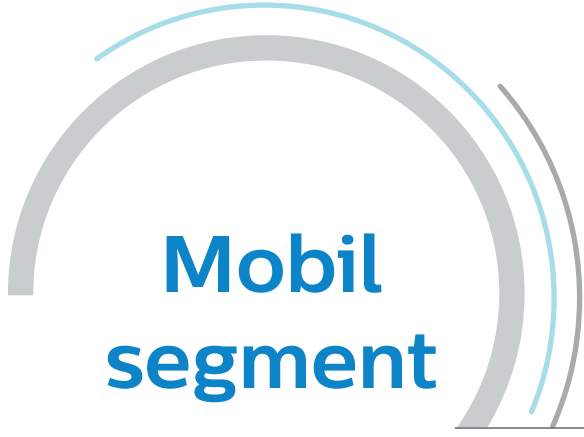
Benimsediğimiz rekabetçi müşteri deneyimi anlayışı sayesinde, 2019 yılında arıza çözüm, nakil ve kurulum memnuniyeti puanlarımızdaki yükseliş devam etti. Müşteri deneyimini dijital dönüşümle güçlendirmek için uygulamaya aldığımız müşteri odaklı self servis uygulamamız “Online İşlemler”, lansmanından bu yana 36 milyon kez indirildi. 2019 yılında uygulamayı kullanan tekil abone sayısı yıllık bazda %43 artışla 17,8 milyona ulaştı.

Önümüzdeki dönemde müşterilerimize bütünleşik kanallarda en iyi deneyimi sunmak için online kanallar ile fiziksel kanallardaki entegrasyonu sağlayacağız.

Mobildeki konumumuzu güçlendirmeye devam ettik

Mobil segmentte, 2019 yılını 1,4 milyon net mobil abone artışı ile tamamladık. BTK'nın kimlik numarası olmayan aboneliklere yönelik aldığı karar kapsamındaki uyum çalışmalarımız sebebiyle üçüncü çeyrekte iptal ettiğimiz 284 bin mobil aboneye ek olarak, son çeyrekte 169 bin mobil aboneliği iptal ettik. Bu etki hariç tutulduğunda, 2019 yılında net mobil abone kazanımımız 1,9 milyon oldu.

Son beş yılda mobil abone pazar payımızı 6 puan artışla %29 seviyelerine çıkardık. Bu sayede, pazar payımızı karlı bir şekilde %30'un üzerine çıkartma hedefimize daha da yaklaştık. Sürdürülebilir seviyelere yükselen mobil FAVÖK marjımızla, mobil segmentin konsolide FAVÖK'e olan katkısı günden güne artış göstermekte. Ayrıca, mobil yatırımlarımızla ve yeni frekanslarımızın sağladığı avantajla 3G bina içi kapsama alanımızı dört senede 30 puanın üzerinde arttırdık ve LTE kapsama alanımızı %92 seviyesine çıkardık.



Mobil segmentte, 2019 yılını 1,4 milyon net mobil abone artışı ile tamamladık. Son beş yılda mobil abone pazar payımızı 6 puan artışla %29 seviyelerine çıkardık.

Türk Telekom, mobil segmentte sektörünün öncü firma ve kurumlarıyla yaptığı iş birlikleri ile de büyümeye devam etmekte. Diğer yandan, müşterilerimizin içinde LTE abonelerimizin payı son bir yılda %46'dan %55'e yükseldi. Yılın son çeyreğinde data tüketimini destekleyecek şekilde lanse ettiğimiz sadakat kampanyamızın etkisi ile LTE kullanıcılarımızın 2018 yılının son çeyreğinde 6,1GB olan ortalama aylık data tüketimi 8,6GB'a yükseldi. Data gelirleri yıllık %24 büyüyerek servis gelirleri içindeki payını 2019 dördüncü çeyrekte %61'e yükseltti.

2019 yılı, sabit genişbantta “Limit Sizsiniz” mottomuzla yakışır bir yıl oldu

2019 yılında sabit genişbant segmentinde İnternet Bizden başta olmak üzere penetrasyon odaklı tekliflerimiz, elektrik şirketleri ile yaptığımız işbirlikleri ve limitsiz dünyaya geçtiğimiz dönemde müşterilerimizin farklılaşan hız ihtiyaçlarını adresleyen tekliflerimizle 458 bin net abone kazanımı kaydettik. BTK düzenlemelerine uyum kapsamında dördüncü çeyrekte iptal ettiğimiz abonelikler hariç tutulduğunda 2019 yılında sabit genişbantta net abone kazanımımız 559 bin oldu.

Sabit genişbantta, limitsiz tarifelerimizde adil kullanım kotasını kaldırdık ve yüksek kapasite sunma gücümüzden faydalanarak, müşterilerimize bol seçenekli teklifler

sunduk. 2019 yılında İnternet Bizden ve İnternetsiz Ev Kalmasın aboneleri hariç tutulduğunda, yeni abonelerimizin yaklaşık %90'ı limitsiz paketleri tercih ederken, %60'ından fazlası da yeniden kontratlama döneminde limitsiz paketlere geçti. Üst paketlere geçişin desteği ile sabit genişbant ARPU'muz yılın son çeyreğinde %13'ün üzerinde büyüme ile rekor kaydederken, sabit genişbant gelirlerimiz de yıllık %20 arttı.

Sabit genişbant segmentinde de entegre bir operatör olmamızdan faydalanarak sinerji tekliflerine odaklandık. Bu kapsamda, 2019 yılının sonunda sabit genişbant ürünlerimizi TV ürünlerimizle çapraz satış şeklinde sunmaya başladığımız kampanyamızın ilerleyen dönemlerde hem abone hem de ARPU büyümemize katkı sağlamasını bekliyoruz.

Gelir tablosunun kur hareketlerine karşı hassasiyeti azaldı

2019 yılı Türk Telekom'un bilanço yapısını güçlendirdiği ve gelir tablosunun da kur hareketlerine hassasiyetini kayda değer şekilde azalttığı bir yıl oldu. 2019 yılı sonu itibarıyla net borcumuz (UFRS 16 etkisi hariç), 2018 sonu itibarıyla 3.004 milyon Dolar olan seviyesinden 2.491 milyon Dolar'a geriledi. Güçlü FAVÖK marjımız ve nakit akışı yaratma kapasitemiz sayesinde Net Borç/FAVÖK oranımız 1.41x ile yaklaşık son 5 yılın en düşük seviyesinde gerçekleşti. 2017'nin son çeyreğinde 2.813 milyon Dolar olan net açık yabancı para pozisyonumuz 2019'un son çeyreğinde 370 milyon Dolar'a geriledi. Bu sayede net finansal giderlerimizin ve dolayısıyla net karımızın daha öngörülebilir olmasını sağladık.

Türkiye'yi teknoloji ile geleceğe taşımak 2020 yılında önceliklerimiz arasında

Yeni nesil teknolojileri en iyi şekilde kullanıcılarımıza sunmak Türk Telekom olarak en önemli önceliklerimizden. Bu kapsamda uluslararası 3GPP standartlarıyla uyumlu canlı 5G test şebekemizde 5G dahil tüm yeni nesil teknolojiler üzerinde çalışmalarımız son sürat devam ediyor.

5G test şebekesi üzerinde gerçekleştirdiğimiz denemede 2,5Gbps üzeri hızlara ulaşarak bu alanda dünya rekorunu kırdık. Bu denemeye Türk Telekom, aynı zamanda 5G alanında kullanılacak önemli bir teknoloji olan 5G Yeni Radyo Taşıyıcı Birleştirme Teknolojisini (NR Carrier Aggregation) ticari telefonlar ile dünyada ilk defa deneyen operatör oldu. Bu sayede yeni nesil eğitim teknolojileri, Endüstri 4.0, kamu güvenliği, akıllı şehirler ve oyun alanlarındaki denemelerimize ek olarak yeni bir ilke imza atmış olduk. Yine canlı 5G test şebekemiz üzerinden,

5G'ye en hazır operatör

5G dahil tüm yeni nesil teknolojiler üzerinde çalışmalarımız hızla sürerken, LTE baz istasyonlarının yaklaşık %50'si fiberle bağlı olan bir şirket olarak 5G'ye geçiş için en hazır operatör konumundayız.

360 derece VR (sanal gerçeklik) teknolojisini kullanarak Türkiye'nin ilk gerçek 5G canlı maç yayını deneyimini yaşattık.

5G hizmeti verilecek sahaların en iyi müşteri deneyimi için fiber şebeke ile kapsanması gerekliliği düşünüldüğünde, LTE baz istasyonlarının yaklaşık %50'si fiberle bağlı olan bir şirket olarak 5G'ye geçiş için en hazır operatör konumundayız.

Türkiye'nin yerli ve milli teknoloji hamlesini destekleme çalışmalarımız bilgi teknolojileri alanında değer üreten "Argela" ve "Innova" gibi iştiraklerimiz aracılığıyla da devam ediyor. Özellikle 5G ile ilgili olarak 31 patente sahip olan Argela'nın ABD'de kurulu iştiraki Netsia'nın katkılarıyla ilerleyen dönemlerde 5G alanına daha fazla katkı sağlayan çalışmalar yapmayı hedefliyoruz.

Türkiye'nin verisinin Türkiye'de kalması için anlaşmalar yaptık

Dijital servislerimizi çeşitlendirmeyi sürdürürken bir yandan da dijital platformlara daha kaliteli ve hızlı bağlantı sağlanmak ve gecikmeyi minimize etmek amacıyla yurt dışına giden veri trafiğini yurt içine almak için yoğun bir çalışma içindeyiz. Bu kapsamda internet içeriklerinin Türkiye'ye getirilmesi amacıyla küresel OTT'ler ile çalışmalar yaptık ve cache sunucularının Türk Telekom santrallerinde barındırılmasına yönelik sözleşmeler imzaladık. Bu sayede Türkiye'deki sabit ve mobil genişbant kullanıcılarının içeriğe hızlı şekilde erişmesine sağlayarak kullanıcı deneyiminin artırılmasını ve trafiğin yurtdışından getirilmesi için oluşan maliyetlerinde tasarruf sağlayarak kaynakları verimli kullanmayı hedefliyoruz. Ayrıca, kurumsal segmentte 2019 yılında, ana ürün

kategorilerinde ve WAF (Web Application Firewall), pentest, kurumsal e-posta hizmeti, Merkezi SIP TRUNK gibi yeni nesil ürünlerle, müşteri ihtiyaçlarına yönelik yenilikler ile zenginleştirilen daha geniş portföy ve çözümler sunmaya devam ettik.

Dijital ödeme sektöründeki pozisyonumuzu güçlendiriyoruz

Dijital çözümler ve ICT alanında sunduğumuz çözümlerle müşterilere değer katmak amacıyla çalışıyoruz. Tivibu GO (yeni nesil TV platformu), Muud (dijital müzik platformu), e-dergi (dijital okuma platformu) gibi uygulamalarımızla sınıfının en iyisi müşteri deneyimini sunuyoruz. Ayrıca tüm müşteri grupları için siber güvenliğe ilişkin risklerin arttığı bir ortamda, Türkiye'nin en büyük Siber Güvenlik Merkezi'nin çatısı altında uçtan uca kurumsal güvenlik hizmetlerimizi sunuyoruz.

Bu çözümlerin yanında dijital ödeme sektöründeki atılımımıza devam ediyoruz. 2019 yılında dijital finansal hizmetler alanındaki iştirakimiz TT Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri A.Ş. BDDK'dan elektronik para ihracı, ödeme hesabı işletilmesine dair tüm işlemler ve para transferi işlemlerini yapmak üzere lisans aldı. Bu faaliyet izni kapsamında Ödeme Hizmetleri şirketimizin sunduğu ürün ve faaliyetlerinin yanı sıra "elektronik para kuruluşu" olarak dijital ödeme sektöründeki pozisyonunu güçlendirmeyi hedeflemekteyiz.

Bu lisansla beraber Türkiye'deki milyonlarca kişiye güvenli, kolay ve yenilikçi dijital ödeme hizmetleri sunar hale geldik. Önümüzdeki dönemde bu alanda geliştireceğimiz uygulamalar ile bireysel abonelerimizi aynı zamanda ödeme sistemlerinde de kullanıcımız haline getirmeyi hedefliyoruz. Yüksek seviyedeki kullanıcı deneyimi anlayışımız ve "büyük veri" bazlı uygulamalarımızla, özellikle finansal sisteme yeni dahil olan veya dahil olacak müşterilerimizin temel finansal uygulaması olmak istiyoruz.

Türkiye'de bir girişim kültürü oluşturmaya ve yaygınlaştırmaya çalışıyoruz

Türkiye'nin dijital dönüşümüne öncülük etme vizyonu, teknoloji alanında inovatif iş fikirleri olan girişimleri destekleyen Pilot, TT Ventures, Santral ve Mucit gibi projelerimizle 2019'da da girişimcilik ekosistemini büyütmeyi sürdürdük. Böylece hem ülkemiz hem de sektörümüz için ekonomik fayda sağlama konusunda kararlılığımızı bir kez daha gösterdik.

Özel sektör bünyesinde hayata geçirilen ilk girişim hızlandırma programı Pilot kapsamında erken aşama girişimlere 2013 yılından bu yana destek sağlıyoruz. Bugüne kadar 65 girişimi başarıyla mezun ettik, bu girişimlerden 17 tanesi de yatırım olarak inovatif iş fikirlerini daha da büyütme fırsatı yakaladılar. Desteklediğimiz girişimler, 2019 yılında 350 kişiye istihdam sağladılar ve 41 milyon TL'lik ciro elde ettiler.

2018 yılında sağlık, enerji ve eğitim dikeylerinde erken aşamada ve ölçeklenebilir şirketlere yatırım yapma odağı

Sürdürülebilir kalkınma

Sürdürülebilir kalkınma konusunda kararlılığımızı göstermek amacıyla Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin 10 temel ilkesini desteklediğimiz konusunda taahhütte bulunduk.

ile kurduğumuz sektörün ilk Kurumsal Girişim Sermayesi Şirketi TT Ventures ile 2019'da enerji dikeyinde Eltemtek ve eğitim dikeyinde MentalUP ile yatırımlarımızı sürdürdük. 2020 yılında da odak dikeylerimizde yatırımlara devam etmeyi planlıyoruz.

Sürdürülebilir kalkınma önceliklerimiz arasında

Türk Telekom olarak ekonomik, çevresel ve sosyal sorumlulukların bilincinde bir sürdürülebilirlik yaklaşımını benimsemiş bulunuyoruz. Sürdürülebilir kalkınma konusunda kararlılığımızı göstermek amacıyla Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne (United Nations Global Compact) taraf olarak İnsan Hakları, Çalışma Standartları, Çevre ve Yolsuzlukla Mücadele alanında 10 temel ilkesini desteklediğimiz konusunda taahhütte bulunduk.

Ayrıca, enerji kaynaklarının verimli şekilde kullanılması ve karbon emisyonumuzu sistematik olarak azaltmak amacıyla çalışmalar yürütmekteyiz. Küresel e-Sürdürülebilirlik Girişimi GeSI'nin raporuna göre, müşteri sayımız ve bant genişliğimizdeki artışa rağmen dünyada elektrik tüketimini son yıllarda azaltan nadir operatörlerden biri olduk.

Düşük karbonlu ekonomiyi destekleyen atılımlarımızı raporlamak için Karbon Saydamlık Projesine (CDP) katılım göstermekteyiz. 2019 yılında CDP değerlendirmesinde Türkiye'deki telekom operatörleri arasında B seviyesi ile en yüksek skora ulaştık. Önümüzdeki dönemde bu alanda daha yüksek seviyelere ulaşmayı hedeflemekteyiz.

Türk Telekom 179 yıldır bu toprakların milli değeri

Türkiye'nin ilk entegre telekomünikasyon şirketi olarak, Türkiye'nin 2023 vizyonundaki dijital dönüşüm için gereken tüm adımları atıyoruz ve bu konudaki çalışmalarımıza hız kesmeden devam edeceğiz. Ülkemizi en hızlı şekilde fiberleştirirken her anlamda kendine yeten güçlü bir Türkiye için "yerli ve milli üretim" stratejisini, Türk Telekom olarak önümüzdeki dönemde de tam ve koşulsuz şekilde desteklemeyi sürdüreceğiz.

Nitekim, yeni nesil iletişim teknolojilerinin enerjide, tarımda, sanayide, ulaşımda, sağlıkta, bina ve şehirlerde kullanımını yaygınlaştırarak kaynak tasarrufu sağlamak ve sürdürülebilir topluma hizmet etmek üzere faaliyetlerde bulunuyoruz. 2015 yılında başlayan akıllı şehirler konusundaki inisiyatiflerimiz bunun en güncel örneklerinden biri. Bu alanda öncü olarak sürdürülebilir, verimli ve yaşam kalitesi yüksek şehirler inşa edilebilmesini destekleyecek akıllı şehir teknolojilerine yatırım yapıyoruz. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ve belediyelerle yaptığımız çalışmalar kapsamında yeni nesil şehircilik anlayışına uygun çözümlerimizle Türkiye'nin en büyük akıllı şehir projelerine önderlik ediyoruz.

Sonuç olarak gerçekleştirdiğimiz tüm yatırımlar her alanda Türk Telekom'un daha sürdürülebilir bir büyüme kaydetmesine olanak sağlıyor. Gelecek dönemde de uyguladığımız stratejilerin Türk Telekom'un bütün paydaşları için değer yaratacağına inanıyorum. 2019 yılında kaydedilen tüm bu başarılı sonuçlar için her gün gayretle çalışan bütün çalışanlarımıza ve paydaşlarımıza çok değerli katkılar için teşekkür ediyorum. Türkiye'yi geleceğe bağlama misyonumuzla her bir abonemize ve ülkemize daha büyük değerler yaratmak vizyonu ile tüm gücümüzle çalışmaya devam edeceğiz.



Ümit Önal
CEO-Genel Müdür

Ümit ÖNAL

CEO – Genel Müdür

Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Genel Müdür Yardımcısı (Vekaleten)

Kurumsal Satış Genel Müdür Yardımcısı (Vekaleten)

Ümit Önal, 1995 yılında İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi'nden mezun olmuştur. Çalışma hayatına medya ve iletişim sektöründe başlayan Önal, 2007 yılında Turkvaz Medya Grubu'na katılarak 2015 yılına kadar sırasıyla ATV Genel Müdürlüğü, Reklam Grup Başkanlığı ve İcra Kurulu üyeliği görevlerinde bulunmuştur.

2015'te Digtürk Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdürlük görevlerini üstlenen Ümit Önal, Digtürk'ün BeIN Media Group'a satış sürecini başarıyla yönetmiştir.

2016 yılı sonunda Türk Telekom ailesine katılan Ümit Önal, 2016–2018 yılları arasında Türk Telekom Satış ve Müşteri Hizmetleri'nden sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevini üstlenmiş olup 2018 Aralık ayından itibaren şirketin Pazarlama ve Müşteri Hizmetlerinden sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevini de sürdürmektedir.

Ümit Önal, Türk Telekom'un 2019 yılında halka arzından bu yana kaydedilen rekor gelir ve FAVÖK büyüme performansına liderlik etmiştir.

31 Temmuz 2019 tarihi itibarıyla, Türkiye'nin lider telekomünikasyon ve teknoloji şirketi Türk Telekom'da CEO'luk pozisyonuna atanan Ümit Önal; Türkiye'nin dijital ve teknolojik dönüşümüne öncülük etme vizyonuyla çalışmalarını sürdürmektedir.

Medya ve iletişim sektöründe 20 yılın üzerinde deneyimi ile Ümit Önal, Türkiye'nin medya transformasyonu sürecinin bir parçası olma şansı yakalamış ve kariyeri boyunca ulusal ve uluslararası derneklerde aktif olarak görev almıştır. Daha önce TİAK A.Ş. (Televizyon İzleme ve Araştırmaları Komitesi) Yönetim Kurulu Başkanlığı da yapmış olan Önal, aktif olarak m-TOD(Mobil Telekomünikasyon Operatörleri Derneği) Yönetim Kurulu Başkanlığı, RVD (Reklam Verenler Derneği) Yönetim Kurulu Üyeliği, YASED (Uluslararası Yatırımcılar Derneği) üyeliği ve DEİK (Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu) Amerika İş Konseyi üyeliğine devam etmekte, TVYD (Televizyon Yayıncıları

Derneği) ve Dünya GSM Birliği'nde Türk Telekom'u temsil etmektedir.

Kaan AKTAN

Finans Genel Müdür Yardımcısı

Kaan Aktan, Galatasaray Lisesinin ardından 1995 yılında Boğaziçi Üniversitesi Ekonomi Bölümünden mezun olmuştur. Kariyerine 1995 yılında Anadolu Grubu'nda başlamış ve 2002 yılında PepsiCo Türkiye Operasyonu'nda, 2007 yılından itibaren ise TPG (Texas Pacific Group) Yatırım Fonu Türkiye portföy şirketlerinde finans alanında yöneticilik görevinde bulunmuştur. 2010 yılında Finans Direktörü olarak Türk Telekom Grubu'na katılan Aktan, 2013 yılı Mart ayı itibarıyla TTNET Finans Genel Müdür Yardımcılığı görevine atanmıştır. Türk Telekom ve iştiraklerinde farklı yönetsel görevler de üstlenen Kaan Aktan Aralık 2016 tarihinden bu yana Türk Telekom Finans Genel Müdür Yardımcısı olarak görevini sürdürmektedir.

Dr. Mehmet BEYTUR

Destek Hizmetleri ve Satınalma Yönetimi Genel Müdür Yardımcısı

Mehmet Beytur, İstanbul Teknik Üniversitesi Elektronik ve Haberleşme Mühendisliği bölümünden mezun olduktan sonra Marmara Üniversitesi'nde İktisat alanında 'İslam Ülkeleri'nin Enerji Kaynakları ve İşbirliği İmkanları' konulu teziyle Yüksek Lisans yapmıştır. Akabinde 2008 yılında Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü'nde İşletme alanında 'Dış Kaynaklardan Yararlanma/Outsource' konulu teziyle Doktora derecesi almıştır.

İş hayatına 1991 yılında Türk Telekom'da (o günkü ismiyle PTT) erişim mühendisi olarak başlamış olup Şef Mühendis, Müdür, Bölge Müdür Yardımcısı ve İl Müdürü pozisyonlarından sonra 10 yılı aşkın bir süre İstanbul Bölge Müdürü olarak çalışmıştır. Bulunduğu görevlerde başta teknik alanlar olmak üzere satış ve müşteri ilişkileri gibi ticari ve ilgili tüm destek ve finansal rolleri yürütmüştür.

Çalışma hayatı içinde Şirket ve sektördeki teknoloji, müşteri, sistem ve yönetim temelli dönüşüm projelerinin içinde görev almıştır.

Mehmet Beytur, Türk Telekom Biriktirme Yardım Sandığı Yönetim Kurulu Başkanlığı yanında Türk Telekom Basketbol Kulübü Yönetim Kurulu üyeliği de yapmaktadır. Ayrıca Grup Şirketlerinde Yönetim Kurulu Üyeliği sorumlulukları da bulunmaktadır.

Dr. Mehmet Beytur Eylül 2019'dan itibaren Destek Hizmetleri ve Satınalma Yönetimi Genel Müdür Yardımcısı görevini sürdürmektedir.

Burak ERSOY

Bireysel Satış Genel Müdür Yardımcısı

Burak Ersoy, 1988 yılında TED Ankara Koleji'ni bitirmesinin ardından, 1992 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi Maden Mühendisliği bölümünden mezun olmuş ve 1998 yılında Gazi Üniversitesinde MBA yapmıştır. Ayrıca 2015 yılında University of Chicago Booth School of Business'da Yönetici Geliştirme Programını tamamlamıştır.

Kariyer yolculuğuna 1994 yılında Marsh & McLennan şirketinde Bölge Müdürü olarak başlamıştır. 1999-2006 yılları arasında Kraft Food (şimdiki adıyla Mondelez International) şirketinde Ticari Pazarlama ve Satış Geliştirme Müdürü ve son olarak Ülke Satış Müdürü olarak çalışmıştır. 2006-2015 yılları arasında Turkcell'de Türkiye Perakende Satış Müdürü, Kurumsal Kanal Direktörü ve son olarak da Satış Genel Müdür Yardımcılığı görevlerinde bulunmuştur. 2015-2017 yılları arasında Ukrayna'da Lifecell CEO'luğu görevini üstlenmiştir. 2018 yılından bu yana SocialPeople ve BroFin şirketlerinin eş kurucusu pozisyonundadır. İyi derecede İngilizce ve orta derecede Rusça bilmektedir.

Burak Ersoy, Aralık 2019 tarihinden bu yana Türk Telekom Bireysel Satış Genel Müdür Yardımcısı olarak görevini sürdürmektedir.

Ali GÜRSOY

Kurumsal Risk ve İş Sürekliliği Başkanı

Ali Gürsoy, Bilkent Üniversitesi İşletme Fakültesinden 1993 yılında mezun olmuştur. 1995 yılında Şişecam Grubu'nda Uzman Yardımcısı olarak başladığı çalışma hayatına Esbank T.A.Ş pazarlama bölümünde Uzman olarak devam etmiştir.

1997 yılında Amerika Birleşik Devletleri'ne giderek sırasıyla Pace University – M.S. in Investment Management, Columbia University – Computer Science ve University of Chicago – M.S. in Financial Mathematics bölümlerinde eğitimlerini tamamlamıştır.

Amerika Birleşik Devletleri'nde ATB Consulting firmasında Finansal Analist olarak çalışmış ardından Aragon Asset Management firmasında Finansal Risk Müdürü olarak görev almıştır. 2006 yılında Türkiye'ye dönen Ali Gürsoy, Risk Türk Finansal Yazılım firmasında Genel Müdür Yardımcısı olarak 5 yıl süre ile görev yapmıştır.

2011'den itibaren Türk Telekom Grubu'nda Kurumsal Risk Yönetimi Direktörü olarak görev yapan Ali Gürsoy, 2018 yılında Assistt A.Ş.'ye finanstan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak atanmış olup iki görevi beraber yürütmüştür.

Ali Gürsoy, Aralık 2019 tarihinden itibaren Türk Telekom Kurumsal Risk ve İş Sürekliliği Başkanı olarak görevini sürdürmektedir.

Banş KARAKULLUKÇU

Strateji, Planlama ve Dijital Genel Müdür Yardımcısı

Banş Karakullukçu, lise eğitimini İzmir Fen Lisesinde tamamladıktan sonra Bilkent Üniversitesi Endüstri Mühendisliği bölümünden mezun olmuştur. Boğaziçi Üniversitesi Yönetim Bilişim Sistemleri Programını ve Koç Üniversitesi Executive MBA programını tamamlamıştır.

Kariyerine 1996 yılında I-Bimsa firmasında Danışman olarak başlayan Karakullukçu, 1997 yılında PWC firmasında yönetim danışmanı olarak görev almıştır. 2001-2005 yılları arasında Accenture Danışmanlık firmasında Global İş Çözümlerinden sorumlu olarak 25'den fazla ülkede çalışarak hizmet vermiş olan Karakullukçu, kariyerine 2005 senesinde Accenture Türkiye ofisinde Partner olarak devam etmiştir. 2012-2016 yılları arasında Mudo'nun Yürütme Kurulu Başkanlığı ve CEO'luğu görevini üstlenmiş ve Mudo'nun kurumsallaşma ve dönüşüm yolculuğunu yönetmiştir. Bu dönüşüm, Harvard Business School'da bir akademik çalışmaya Başarılı Liderlik Vakası olarak konu olmuştur. 2017-2018 yılları arasında Turkcell'in Veri ve Analitik iş birimini yöneten Karakullukçu, Son olarak IBM'in Global Business Services Ülke Müdürü pozisyonunda bulunmuştur.

Boğaziçi, Sabancı ve Özyeğin Üniversitelerinde MBA programlarında ders veren ve Yabancı Sermaye Derneği Teknoloji ve İnovasyon Çalışma Grubu Başkanlığını yürüten Banş Karakullukçu, Fortune Türkiye tarafından, 2012, 2014 ve 2016 yıllarında Türkiye'nin en güçlü 50 iş kadını listesine girmiştir.

Barış Karakullukçu, Ocak 2020 tarihinden itibaren Türk Telekom Strateji, Planlama ve Dijital Genel Müdür Yardımcısı olarak görevini sürdürmektedir.

Yusuf KIRIÇ

Teknoloji Genel Müdür Yardımcısı

Yusuf Kırış, Hacettepe Üniversitesi Elektrik Elektronik Mühendisliğı Bölümü'nden 1994 yılında mezun olmuştur. 1996 yılında Siemens'te kariyerine başlamış olup, daha sonra Planlama ve Entegrasyon Yönetimi Yöneticisi olarak çalışmış ve ardından Nokia Siemens Networks şirketinde aynı unvan ile görevine devam etmiştir. 2008 yılında Türk Telekom'da çalışmaya başlayan Kırış, Kırsal Dönüşüm, Türk Telekom NGN ve Fiber Dönüşüm projeleriyle Türk Telekom'un All IP mimarisinde aşama atlatan başarılı dönüşüm projelerini yürüten ekipte yer almıştır. 2010 yılında Network Direktörlüğü görevini üstlenerek, Fiber Dönüşümü, DWDM, MPLS, DC Donuşum ve TTPVN gibi Türk Telekom'a karlılık ve kapasite kazandıran pek çok projeye liderlik etmiştir. 2010-2014 tarihleri arasında mevcut görevinin yanı sıra merkezi Brüksel'de bulunan Avrupa Telekomünikasyon Operatörleri Organizasyonu ETNO'nun NANI Çalışma Grubu Başkanlığı'nı da yapmıştır. Başkanlık görevi boyunca ETNO'da numaralandırma ve adresleme konularında; özellikle IPv4'ten IPv6'ya geçiş, numara taşınabilirliği, M2M gelecek stratejileri ve politikalarının belirlenmesinde başta Avrupa komisyonu olmak üzere CoCom, ECC, ITU, ETSI, ICANN, RIPE gibi uluslararası kuruluşlarla yakından çalışmıştır. Türk Telekom, AVEA ve TNET şirketlerinin birleşmesi ile oluşan yeni yapılanma sonrası Core & Transport Network Direktörlüğü görevini yürütmüştür. Yusuf Kırış, Aralık 2016 – Ağustos 2018 tarihleri arasında Türk Telekom International'da Genel Müdür olarak görev almıştır. Ağustos 2018 tarihinden itibaren Türk Telekom'da Teknoloji Genel Müdür Yardımcısı (CTO) olarak; Şirketin fiber ve dijital dönüşüm mimarisinin planlanması, LTE-A, Wifiv6, 5G gibi yeni nesil kablosuz erişim ağlara geçişleri, NFV, SDN, IMS, ürün ve kanal tekilleştirme, servis ve şebeke optimizasyonu, siber güvenlik, gibi alanlarda liderlik görevini sürdürmektedir. Mevcut görevine ilave olarak Yusuf Kırış ayrıca; ESB (Erişim Sağlayıcıları Birliğinde) Yönetim Kurulu Üyeliğı, ONF(Open Networking Foundation) Yönetim Kurulu Üyeliğı, Türk Telekom Gençlik ve Spor Kulübü Yönetim Kurulu Başkanlığı ve Innova A.Ş. Yönetim Kurulu Üyeliğı görevlerini de yürütmektedir.

Yavuz TÜRKMEN

İç Denetim Başkanı

Yavuz Türkmen 1995 yılında burslu olarak girdiğı Bilkent Üniversitesi İktisat bölümünden dereceyle mezun olmuştur. Kariyerine 1995 yılında KPMG'de başlayan Türkmen, ardından 2004-2006 yılları arasında Türk Hava Yollarında Mali Kontrol Müdürü olarak görev aldıktan sonra, 2006 yılında özel bir şirkette Mali ve İdari İşler Genel Müdür Yardımcılığı görevini üstlenmiştir. 2007 yılında Genel Muhasebe Müdürü olarak Türk Telekom'a katılan Türkmen, 2009 – 2017 yıllarında Türk Telekom Finansal Kontrol Direktörü ve Türk Telekom Grubu Finansal Kontrol Direktörü olarak görev yapmıştır. Bu süre içerisinde, finans biriminin değişim sürecinde aktif olarak görev almış ve alanında ilk olan birçok projenin hayata geçmesinde liderlik etmiş, sorumluluk sahibi olmuştur. Yavuz Türkmen Serbest Muhasebeci Mali Müşavir (SMMM) ve Bağımsız Denetçi belgelerine sahiptir.

Yavuz Türkmen, Şubat 2017 tarihinden itibaren Türk Telekom İç Denetim Başkanı olarak görevini sürdürmektedir.

Mehmet Emre VURAL

İnsan Kaynakları Genel Müdür Yardımcısı

Mehmet Emre Vural, 1990 yılında Kara Harp Okulu'ndan Elektrik & Elektronik Mühendisi olarak mezun olduktan sonra, 1991 yılında Topçu ve Füze Okulunu tamamlamıştır.

İş hayatına 1994 yılında Kraft Foods'da (o dönemde Kar Gıda A.Ş.) başlamış, İnsan Kaynakları, İdari İşler, Bilgi İşlem ve Hukuk fonksiyonlarını da uhdesine alarak şef, müdür ve koordinatör seviyelerinde görev yapmıştır. 2002 yılında Ülker Grubuna katılan Vural, burada da işe alım müdürlüğü, İK iş ortaklığı, Uluslararası Operasyonlar Direktörü ve Yıldız Holding İK Direktörlüğü görevlerinde bulunmuştur. 2012 yılında Matlı A.Ş.'de yönetim kurulu üyesi ve genel müdür olarak görev yaptıktan sonra, 2014 yılından itibaren Destek Holding CEO'su olarak çalışmıştır.

Bu görevleri boyunca çeşitli reorganizasyon, iyileştirme, implementasyon ve lansman projelerini tamamlamıştır.

Mehmet Emre Vural, Aralık 2019 tarihinden itibaren Türk Telekom İnsan Kaynakları Genel Müdür Yardımcısı olarak görevini sürdürmektedir.

○ Kısaça Türk Telekom

○ Bir Bakışta 2019

● Yönetim

○ 2019 Faaliyetleri

○ Türk Telekom Grup Şirketleri

○ Kurumsal Yönetim

○ Finansal Bilgiler

Uğur Nabi YALÇIN

Hukuk ve Regülasyon Genel Müdür Yardımcısı

Uğur Nabi Yalçın İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mezunu olup, 1997 yılında Migros Türk T.A.Ş.'de avukat olarak mesleğe başlamıştır. 1998 ile 2007 yılları arasında Bağımsız Denetim ve Yeminli Mali Müşavirlik Şirketi BDO Denet Yönetim Danışmanlığı Yeminli Mali Müşavirlik A.Ş.'de avukat ve hukuk müşaviri olarak çalışmıştır. 2007 ile 2015 yılları arasında Aktif Yatırım Bankası A.Ş. Hukuk Baş Müşaviri olarak görev ifa etmiştir. 2015 yılından beri serbest avukat olarak meslek hayatına devam etmektedir. Yalçın, meslek hayatı boyunca çeşitli şirketlerde yönetim kurulu üyesi olarak görev almıştır.

Uğur Nabi Yalçın, Aralık 2019'dan itibaren Türk Telekom Hukuk ve Regülasyon Genel Müdür Yardımcısı görevini sürdürmektedir.

Yavuz YILDIRIM

Toptan Satış Genel Müdür Yardımcısı

Yavuz Yıldırım, 1999 yılında Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümünden mezun olmuştur. Bir süre ticaret ile uğraştıktan sonra, 2002 yılında Telsim Telekomünikasyon A.Ş.'de profesyonel kariyerine başlamış ve devamında 2004-2006 yıllarında Nortel Networks Netaş, 2006-2009 yılları arasında ise Vodafone Telekomünikasyon A.Ş.'de satış ve pazarlama birimlerinde çeşitli görevlerde bulunmuştur. 2009 yılında Türk Telekom bünyesine KOBİ Satış Operasyon Müdürü olarak dahil olmuş ve KOBİ Satış Kanalı'nın kurulmasına katkı sağlamış olan Yavuz Yıldırım, Kasım 2011'de Toptan Satış Direktörü ve Nisan 2015 - Aralık 2016 tarihleri arasında Türk Telekom Toptan Müşteri İş Birimi Başkanı görevlerini üstlenmiştir.

Yıldırım, Aralık 2016 tarihinden itibaren Toptan Satış Genel Müdür Yardımcısı olarak görevini sürdürmektedir.

Türk Telekom Grup Şirketleri Genel Müdürleri

Ali Emir EREN Innova CEO

Ali Emir Eren, Marmara Üniversitesi Almanca Enformatik Bölümü'nden mezun olmuş, daha sonra MBA eğitimini de yine aynı üniversitede tamamlamıştır. Çalışma yaşamına 1997'de Türkiye'de başlayan Ali Emir Eren, 2001 yılında Deutsche Telekom şirketinde çalışmak üzere Almanya'ya gitmiş, 2008 yılına kadar farklı ülkeleri de kapsayan çeşitli kademelerde yöneticilik görevleri üstlenmiştir.

2008 yılında Türk Telekom'da çalışmak üzere Türkiye'ye dönen Ali Emir Eren, 2010 yılında şirketin Uluslararası Yatırımlar Direktörü olarak Türk Telekom International'ın (TTI) Türk Telekom ailesi tarafından satın alınma sürecini yönetmiştir. Ardından, Uluslararası Satış ve Servisler Direktörlüğü'ne atanarak TTI'nın Türk Telekom ile entegrasyon sürecini başarıyla tamamlamıştır. Bu süreç sonrasında Macaristan'daki TTI Global'in Operasyonlardan Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı (COO) ve TTI Türkiye Genel Müdürlüğü görevlerini eş zamanlı olarak yürütmüştür.

20'den fazla ülkede uluslararası yöneticilik tecrübesi bulunan Ali Emir Eren, kurumsal müşteriler ve kamu kurumları ile gerçekleştirilen büyük ölçekli projelerde ve yeni teknoloji geliştirme alanlarında görev yapmıştır.

Ali Emir Eren, Ocak 2019 tarihinden itibaren Innova'da CEO olarak görevini sürdürmektedir.

Bülent KAYTAZ Argela CEO

Bülent Kayta, 1981 yılında Marmara Üniversitesi Elektrik ve Elektronik Bölümü'nden mezun olmuş ve 1994 yılında Belçika European Üniversitesi'nde Yönetim Bilişim Sistemleri (MIS) ve İşletme (MBA) alanında yüksek lisansını tamamlamıştır.

İş faaliyetlerinin yanı sıra İstanbul ve Marmara Üniversitesi'nde Bilgisayar ve Haberleşme Mühendisliği Bölümleri'nde konuk eğitmen olarak görev yapmıştır. Nortel'de beş yıl çalıştıktan sonra Alcatel'de Belçika, Norveç ve Türkiye'de 10 yıldan uzun süre olmak üzere iletişim ve internet alanlarında önemli yazılım geliştirme projeleri yönetmiştir. Telekomünikasyon alanında tasarım, geliştirme ve iş geliştirme konularında 30 yılı aşkın bir deneyime sahip olan Kayta, telekom teknolojisi alanında iki şirket kurmuş ve yoğun Ar-Ge çalışmaları neticesinde her iki firmada yeniliklere öncülük etmiştir.

Akıllı ağlar ile kablosuz ve kablolu iletişim ağlarına yönelik altyapı elemanlarının sağlayıcısı olacak Oksijen Teknoloji'yi hayata geçiren Kayta, bu şirketin faaliyette olduğu üç yıl içinde yüksek bölgesel büyüme ve küresel görünürlüğü sayesinde, Dünyadaki ve Türkiye'deki telekomünikasyon sektörlerine önemli bir tanınırlık sağlamıştır.

Argela'nın CEO'su ve kurucusu olan Bülent Kayta, ABD'de Silikon Vadisi'nde bulunan ve 5G teknolojileri üzerinde çalışan Argela iştiraki Netsia'nın da kurucusudur.

Şükrü KUTLU

Türk Telekom International Grubu Genel Müdürü

Şükrü Kutlu, 1991 yılında Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesinden mezun olmuştur. Sonrasında yüksek lisansını Gazi Üniversitesi Özel Hukuk Anabilim Dalı'nda "Telekomünikasyon Alanında Ara Bağlantı Sözleşmeleri" konulu tezi ile tamamlamıştır. Kariyerine 1992 yılında Sayıştay Başkanlığı'nda Denetçi Yardımcısı olarak başlamış ve sonrasında Denetçi, Baş Denetçi unvanlarıyla merkezde ve ilgili kamu kurumların faaliyet gösterdiği bölgelerde, yerinde denetim görevini yürütmüştür. 2003 yılında İnsan Kaynakları, Regülasyon ve Destek Hizmetleri Genel Müdür Yardımcısı olarak Türk Telekom ailesine katılan Kutlu, 12 sene görevine devam etmiştir. Şubat 2015 - Nisan 2016 tarihleri arasında ise Gübretaş T.A.Ş.'nin Yönetim Kurulu Üyeliği ve Genel Müdürlüğü görevini yürüten Kutlu, aynı zamanda Avukatlık, Noterlik ve Yeminli Mali Müşavirlik belgelerine sahiptir.

Ekim 2016 yılında Türk Telekom ailesine yeniden katılan Şükrü Kutlu, Eylül 2019 tarihine kadar İnsan Kaynakları, Regülasyon ve Destek Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmıştır.

Kutlu, Eylül 2019 tarihinden itibaren Türk Telekom International Genel Müdürü olarak görevine devam etmektedir.

Haktan SARAN

AssisTT Genel Müdürü

Haktan Saran, 1998 yılında Mimar Sinan Üniversitesi İstatistik Bölümü'nden mezun olduktan sonra İstanbul Bilgi Üniversitesi MBA Programı'nı tamamlamıştır.

İş hayatına 1995 yılında Koçbank çağrı merkezinde başlamıştır. Çağrı merkezi alanında farklı pozisyonlarda çalıştıktan sonra, 1999-2004 yılları arasında Denizbank Alternatif Dağıtım Kanalları Yöneticisi olarak görev almıştır. 2005-2014 yılları arasında sırasıyla Müşteri Hizmetleri Operasyon Müdürü ve Bireysel Operasyonlardan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak Turkcell Global Bilgi'de çalışmıştır. 2014-2018 yılları arasında ise Alonet Bilgi A.Ş. Genel Müdürü olarak görev yapmıştır. Aynı zamanda 2015-2018 yılları arasında Çağrı Merkezi Derneği'nde Yönetim Kurulu Üyeliği ve Başkan Yardımcılığı görevlerini yürütmüştür.

Haktan Saran, Aralık 2018 tarihinde AssisTT ailesine Operasyon Genel Müdür Yardımcısı olarak katılmıştır. Saran Aralık 2019 tarihinden itibaren AssisTT Genel Müdürü olarak görevine devam etmektedir.

Ahmet ETİ

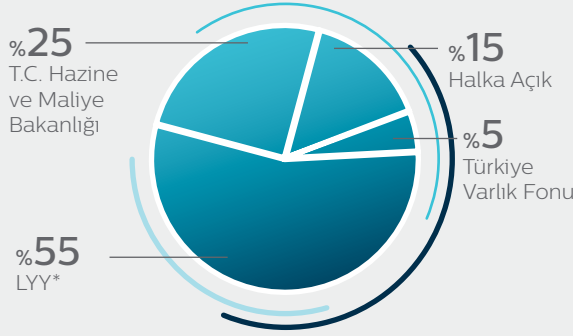
SEBIT CEO

Ahmet Eti, 1988 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi Elektrik ve Elektronik Bölümü'nden mezun olmuş ve daha sonra 1991 yılında aynı bölümde yüksek lisansını tamamlamıştır. Meslek hayatına, 1988'de TÜBİTAK'ta araştırmacı olarak başlamış ve Bilgisayar Destekli Eğitim Araştırma Laboratuvarı'nı kurmuştur. 1996'da laboratuvarın Bilim Kurulu kararıyla özelleştirilmesinin ardından SEBIT'i kurmuş, "Akademedi" ve Çincesi "Tian-yi" gibi dünya çapında ödül kazanan pek çok projeye imza atmıştır. SEBIT'in SBS tarafından satın alınmasıyla Siemens'in "Dünya E-Öğrenme Direktörü" olarak Malezya Matematik-Fen Ders Geliştirme Projesi'ni ve AB 6'ncı Çerçeve'nin en büyük eğitim Ar-Ge projesi olan "iClass"ı hayata geçirmiştir. 2007'de SEBIT'in Türk Telekom'a devredilmesinin ardından geliştirilen "Adaptive Curriculum", Amerika yazılım ve bilişim endüstrisinin (SIIA-CODIE) "En İyi Online Eğitim Çözümü" ve "En İyi Sanal Okul Çözümü", Dünya İletişim Ödülleri'nin "En İyi İçerik Hizmeti" ve Amerikan Eğitim Yayıncıları Birliği'nin "Seçkin Başarı Ödülü" dahil olmak üzere pek çok uluslararası ödüle layık görülmüştür. 2001'de Dünya Genç Girişimciler Yarışması'nda, "Türkiye'nin En Yaratıcı ve Yenilikçi Girişimcisi" seçilmiş, 2004'te "Mustafa Parlar Eğitim ve Araştırma Vakfı Teknoloji Teşvik Ödülü"nü almıştır.

Ödüllü Vitamin, Raunt ve Adaptive Curriculum'un yaratıcısı SEBIT A.Ş. ve SEBIT LLC'nin (Arizona) kurucusu, Ahmet Eti, Türk Telekom şirketi SEBIT'in Genel Müdürü ve SEBIT LLC'nin Yönetim Kurulu Başkanı'dır.

Sermaye Yapısı ve Değişiklikler

Sermaye Yapısı ve Değişiklikler



*LYY Telekomünikasyon A.Ş.

Not: 5 Şubat 2017 tarihinde yayınlanan Resmi Gazete'ye göre, Bakanlar Kurulu'nca Şirketin Türkiye Cumhuriyeti Hazine ve Mali Bakanlığına ait %6,68 (%5 B Grubu, %1,68 D Grubu halka açık) oranındaki hisselerinin Türkiye Varlık Fonu'na aktarılmasına karar verilmiş ve hisse transferi 2017 yılında tamamlanmıştır.

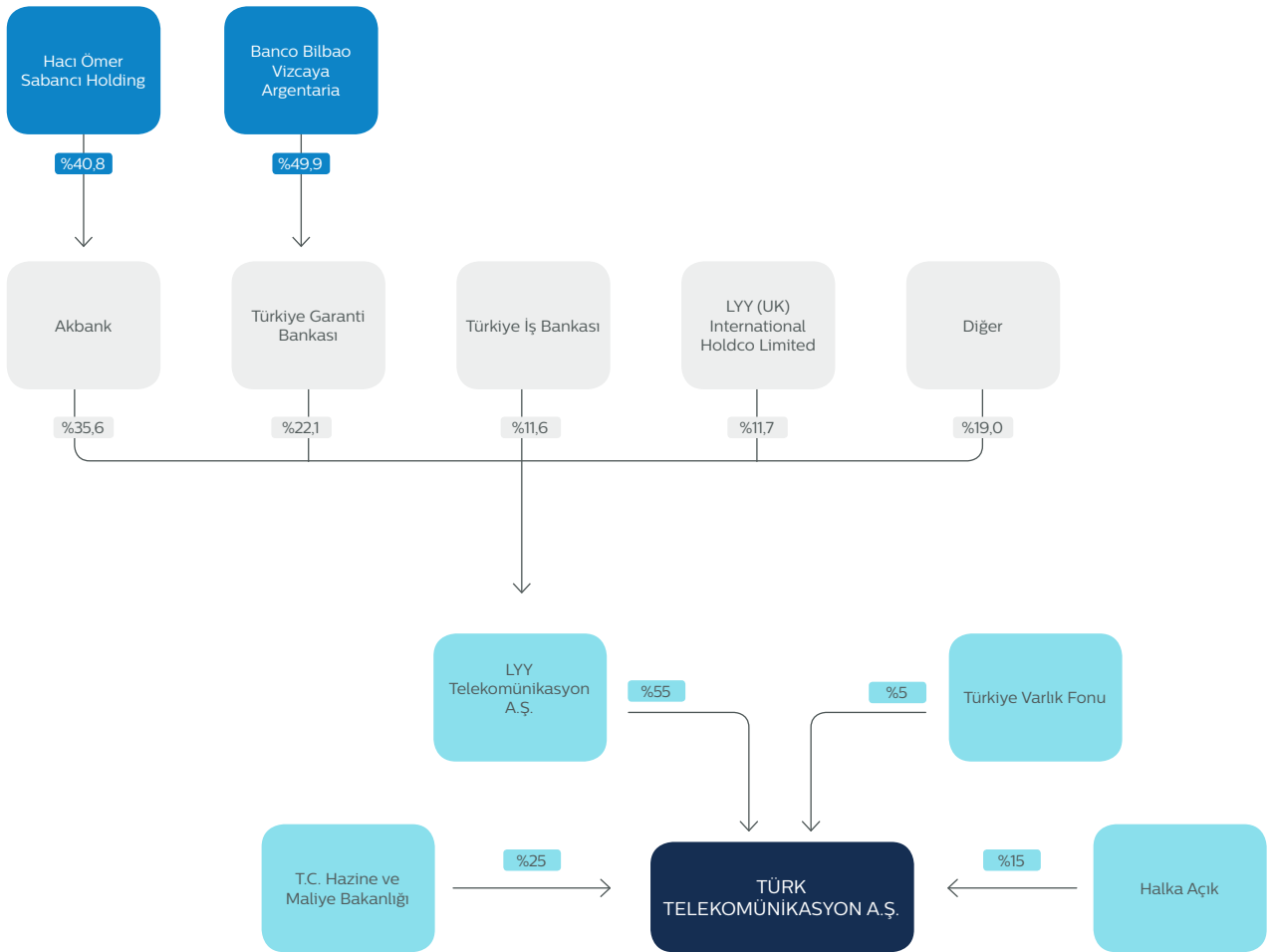
Sermaye Yapısı ve Değişiklikler

LYY Telekomünikasyon A.Ş. 'nin %55, Türkiye Cumhuriyeti Hazine ve Maliye Bakanlığı'nın %25, Türkiye Varlık Fonu'nun %6,68 (%1,68'i halka açık) pay sahibi olduğu, %15'i halka açık olan Türk Telekomünikasyon A.Ş., güçlü sermaye yapısıyla Türkiye'nin önde gelen şirketlerindendir.

- Türkiye Cumhuriyeti Hazine ve Maliye Bakanlığı'nın B Grubu halka kapalı pay oranı %25'tir. Ayrıca 0,01 TL nominal bedelli bir adet "C Grubu Altın Hisse"ye sahiptir.
- LYY Telekomünikasyon A.Ş. 'nin A Grubu halka kapalı pay oranı %55'tir.
- Türkiye Varlık Fonu'nun B Grubu halka kapalı pay oranı %5'tir. Türkiye Varlık Fonu'nun D Grubu halka açık pay oranı ise %1,68'dir.
- D Grubu halka açık payların sermayeye oranı %15'tir.

23 Eylül 2019 tarihinde Şirket ortaklarından "Levent Yapılandırma Yönetimi A.Ş."nin unvanı "LYY Telekomünikasyon A.Ş." olarak değiştirilmiştir.

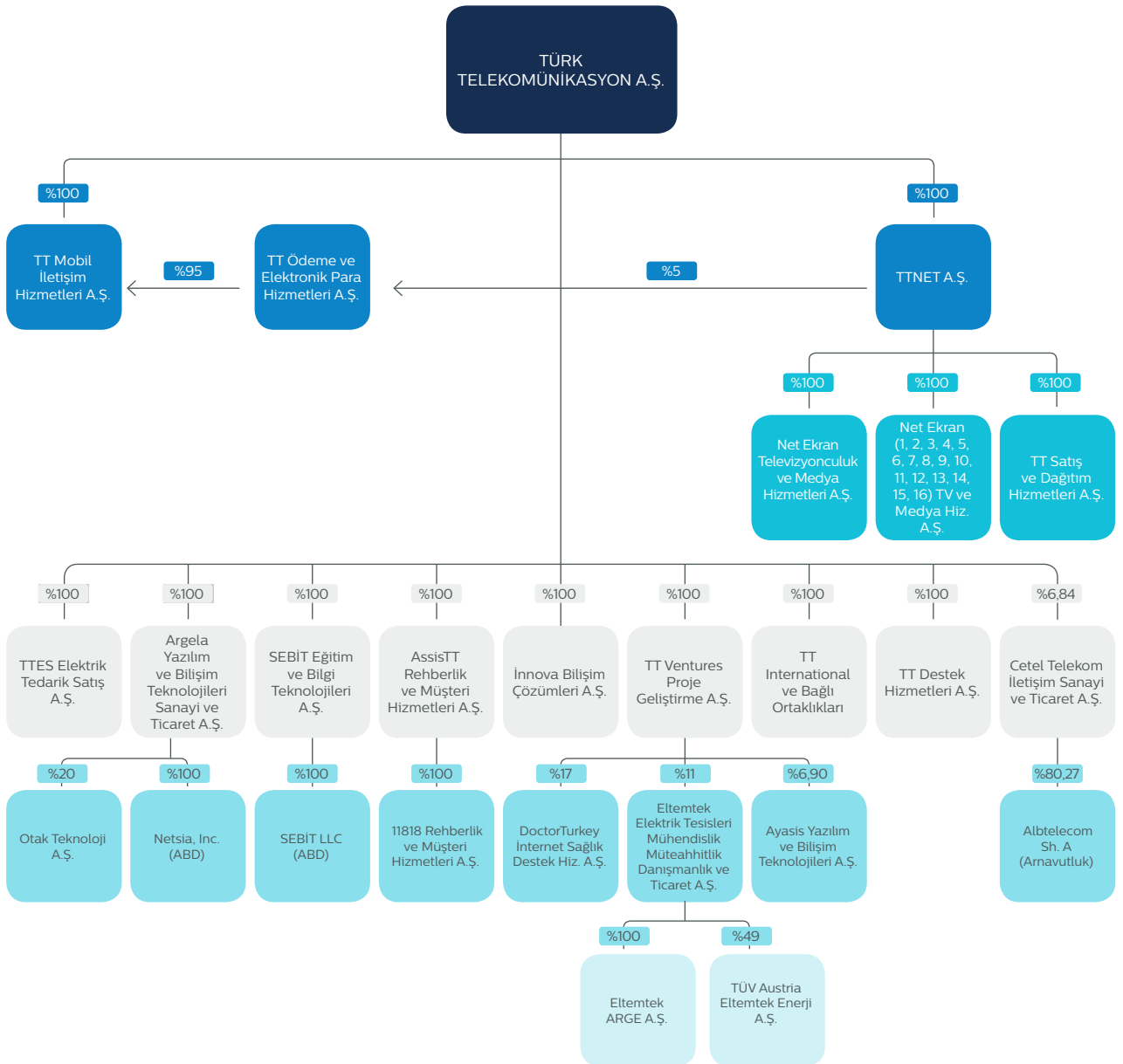
Ortaklık Yapısı



Not: 1) Ana ortaklık yapısında gösterilenler dışında sermayedeki payı %5'i geçen gerçek veya tüzel kişi hissedar bulunmamaktadır.

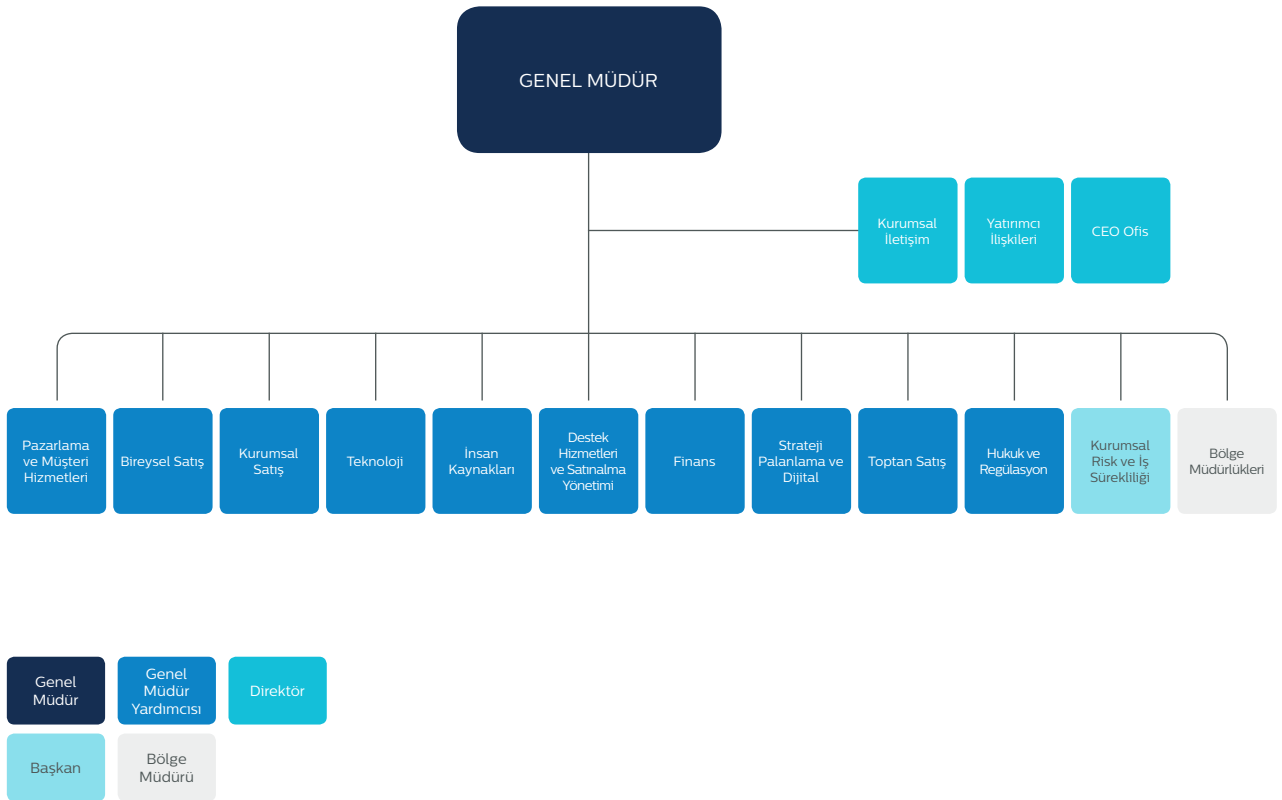
2) Türkiye Varlık Fonu'nun halka açık kısımda %1,68 oranında hissesi bulunmaktadır.

İştirakler, Bağlı Ortaklıklar ve Finansal Yatırımlar



Not: Şirketimizin televizyon stratejisi kapsamında faaliyette bulunma ihtiyacı kalmayan şirketler "Net Ekran 5, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 16" tasfiye halindedir.

Organizasyon Yapısı



Organizasyonel Değişiklikler

2019 yılında, Türk Telekom Grubu finansal ve operasyonel performansındaki sürdürülebilir büyüme stratejisine daha etkin hizmet edecek, rekabetçi sektör dinamiklerine göre ekipler arası stratejik uyumu sağlayacak ve sinerjiyi arttıracak şekilde üst yönetim yapısında aşağıdaki organizasyonel değişiklikler hayata geçirilmiştir:

30 Temmuz 2019 tarihinde Türk Telekom Genel Müdürü-CEO'su Boulos H.B. Doany, görevinden ayrılma kararı almıştır. Aynı tarih itibarıyla, Türk Telekom Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Genel Müdür Yardımcısı Ümit Önal, Türk Telekom Genel Müdürü-CEO'luk görevine vekaleten atanmıştır. 11 Ekim 2019 tarihinde ise Türk Telekom Genel Müdürü-CEO'su olarak asaleten ataması gerçekleşmiştir.

24 Eylül 2019 tarihinde, "İnsan Kaynakları, Regülasyon ve Destek Genel Müdür Yardımcılığı" tarafından yönetilmekte olan Regülasyon fonksiyonu, "Hukuk Genel Müdür Yardımcılığı" ile birleştirilerek "Hukuk ve Regülasyon Genel Müdür Yardımcılığı" oluşturulmuştur. "İnsan Kaynakları, Regülasyon ve Destek Genel Müdür Yardımcılığı" tarafından yönetilmekte olan Destek Hizmetleri fonksiyonu, Genel Müdür'e raporlayan "Satın Alma ve Tedarikçi Yönetimi Direktörlüğü" ile birleştirilerek "Destek Hizmetleri ve Satın Alma Yönetimi Genel Müdür Yardımcılığı" oluşturulmuştur. "İnsan Kaynakları, Regülasyon ve Destek Genel Müdür Yardımcılığı" tarafından yönetilmekte olan İnsan Kaynakları fonksiyonu

ayrıştırılarak "İnsan Kaynakları Genel Müdür Yardımcılığı" oluşturulmuştur.

5 Aralık 2019 tarihinde, "Kurumsal Risk Yönetimi Direktörlüğü", Türk Telekom Grubu adına iş sürekliliği ve kriz yönetiminden sorumlu olmak üzere Genel Müdür'e bağlı olarak "Kurumsal Risk ve İş Sürekliliği Başkanlığı" şeklinde yeniden yapılandırılmıştır.

17 Aralık 2019 tarihinde açıklanan ve 1 Ocak 2020 tarihi itibarıyla geçerli olan değişikliklerle; Türk Telekom'un segment odağı ile müşterilere sağladığı değeri arttırmak üzere; "Satış Genel Müdür Yardımcılığı" pozisyonu, "Bireysel Satış Genel Müdür Yardımcılığı" ve "Kurumsal Satış Genel Müdür Yardımcılığı" olarak ayrılmıştır.

8 Mart 2019 tarihinde, "Dijital ve Siber Güvenlik Ürün Geliştirme Genel Müdür Yardımcılığı" pozisyonu oluşturulmuştur. 17 Aralık 2019 tarihinde açıklanan ve 1 Ocak 2020 tarihi itibarıyla geçerli olan değişikliklerle, Şirket portföyünün stratejik ürün ve platformlarla genişletilmesi; bu sayede Türk Telekom değer zincirinin zenginleştirilmesi amacıyla, mevcut yapıda ayrı birer Genel Müdür Yardımcılığı olarak konumlanan "Dijital ve Siber Güvenlik Ürün Geliştirme Genel Müdür Yardımcılığı" ile "Strateji, Planlama ve İş Geliştirme Genel Müdür Yardımcılığı" yapılanması konsolide edilerek, "Strateji, Planlama ve Dijital Genel Müdür Yardımcılığı" pozisyonu oluşturulmuştur.

Data kullanımı Sabit genişbant erişim servisleri

Mobil ve sabit segmentlerde artan data kullanımı ile yeni nesil sabit genişbant erişim servislerinin yaygınlaşmasının, global telekom pazarında gelir büyümesinin itici güçleri olması beklenmektedir.

Yaygınlaşan sabit genişbant servisleri ve artan data kullanımı gelir artışını desteklemektedir

Mobil ve sabit segmentlerde artan data kullanımı ile yeni nesil sabit genişbant erişim servislerinin yaygınlaşmasının, gelecek dönemde global telekom pazarının perakende gelir büyümesinin itici güçleri olması beklenmektedir.

Global telekom oyuncularının müşteri beklentilerinde hızla artan dönüşüm, teknolojik ilerleme ile birbirini tetiklerken, meydana gelen çeşitlilik bu beklentileri adresleyecek farklı piyasa oyuncularının ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Bu da global alanda rekabeti gün geçtikçe arttırmaktadır.

Analysys Mason'ın Global Telekom Pazarı raporuna göre, geleneksel telekom pazarında 2022'de perakende mobil gelirlerinin, toplam telekom ve Ödemeli TV gelirlerinin %50'sini oluşturacağı öngörülmektedir.

Artan akıllı cihaz penetrasyonunun, genişleyen 4G/LTE kapsama alanının, mobilde medya içeriği tüketimine olan yüksek talebin ve mobil data planlarının (cihazın mobil data ile birlikte sunulduğu planların) dünya genelinde mobil data kullanımını ve mobil gelirlerdeki artışı etkileyecek en önemli faktörler olacağı tahmin edilmektedir.

Diğer taraftan, dünyanın farklı bölgeleri arasında, şebeke kapsamındaki, servis kullanımındaki ve servis fiyatlamalarındaki farklılıkların devam edeceği beklenmektedir.

Mobil servisler geniş kesimler için daha uygun fiyatla sunulur ve 3G/4G/LTE mobil şebeke kapsamı genişlerken, gelişmekte olan bölgelerde gelişmiş bölgelere göre mobil penetrasyon oranlarının daha hızlı artacağı öngörülmektedir. Mobil tarafta Güney Kore, Asya-Pasifik, Kuzey Amerika ve Avrupa gibi gelişmiş pazarlarda 5G ticari lansmanlarına 2018 yılı sonundan itibaren başlamıştır. 5G teknolojisi lansmanını ve adaptasyonunu önemli ölçüde tamamlayan ilk ülke Güney Kore olmuştur.

Harcanabilir gelir düzeyinin, hızlı sabit genişbant talebinin yüksek olduğu ve Ödemeli TV'nin web uygulamalarının da mobil data kullanımını teşvik ettiği bölgelerde yeni nesil erişim yatırımlarının artması ve sabit gelir büyümesinin gerçekleşmesi beklenmektedir.

Çoklu Oyun Stratejisi

Operatörler sabit segmentte yüksek hız, mobil segmentte yüksek veri paketi ve Ödemeli TV'de özellikli servislerle oluşan çoklu tekliflerle gelir büyümesi hedeflemektedir.

Avrupa bölgesinde sabit ve mobil servislerde penetrasyon oranının dünya ortalamasının üzerinde olması sebebiyle operatörler, finansal servisler, içerik üretimi gibi birçok yeni alana girmeye çalışmaktadırlar. Ancak bu girişimlerin temel ürünlerdeki durgunluğu ne kadar telafi edebileceği konularında Avrupalı operatörlerin net bir projeksiyonu bulunmamaktadır. Öte yandan Latin Amerika, Orta Doğu, Afrika gibi gelişmekte olan pazarlarda Asya-Pasifik gibi gelişmiş pazarlardan daha yüksek bir gelir büyümesi öngörülmektedir.

Orta ve Güney Afrika'da telekom gelir büyümesi, ağırlıklı olarak ekonomik büyüme ile orantılı olarak gerçekleşmektedir.

Gelişmekte olan Asya-Pasifik bölgesinde, özellikle mobil sektördeki hızlı abone artışından kaynaklı olarak telekom gelirlerinde yüksek büyüme beklenmektedir.

Batı Avrupa, Kuzey Amerika ve gelişmiş Asya-Pasifik bölgelerinde, sabit ve mobil servislerde penetrasyon oranlarının yüksek olması nedeniyle, önümüzdeki dönemde gelir büyümesinin durağan bir seyir izleyeceği öngörülmektedir.

Orta ve Doğu Avrupa, Orta Doğu ve Kuzey Afrika bölgelerinde ise mobil veri kullanımı, genişleyen 4G/LTE kapsama alanı ve artan sabit genişbant gelirleri, gelir büyümesini sağlamaktadır.

Dünyadaki sabit genişbant penetrasyon oranları artmaya devam etmektedir

Sabit telekom servisleri gelir büyümesi; sabit şebeke yatırımları, fiber ve hızlı internet dönüşümleri ve artan genişbant hane penetrasyonu ile sağlanmaktadır.

Sabit genişbant penetrasyon artış oranları dünya genelinde yükselmektedir. En yüksek genişbant hane penetrasyonuna, gelir düzeyinin yüksek olduğu ve yüksek hız sunan yeni nesil erişim şebekelerinin yaygın olduğu gelişmiş pazarlar sahiptir.

Hong Kong, Singapur ve Güney Kore'nin %100'ün üzerindeki sabit genişbant hane penetrasyonları ile önümüzdeki dönemde bu alanda dünya liderliğini sürdürmeleri beklenmektedir.

Avrupa Birliği 2020 Hedefleri kapsamında yayınlanan Avrupa Birliği Dijital Ajandası'na göre genişbantta nüfusun %100'ünün minimum 30Mbps, %50'sinin minimum 100Mbps hıza erişeceği öngörülmektedir. Avrupa'da telekom operatörlerinin yeni nesil erişim yatırımları, 2020 hedefleri kapsamında hükümet stratejileri ve AB fonları ile desteklenmektedir.

Bu durum AB'deki operatörlere sabit genişbant segmentinde hız artırma ve gelir büyümesi fırsatı sunmaktadır. Orta ve Doğu Avrupa ile Asya-Pasifik bölgelerinde FTTP/B (Fiber to the Premise & Building)'nin en yaygın teknoloji olması beklenmektedir. Batı Avrupa'da, özellikle Almanya ve İngiltere'de DSL şebeke yenilemelerinde yaygın olarak kullanılan G-fast ve VDSL teknolojilerinin daha çok görüleceği tahmin edilmektedir. Amerika'da ise kablo genişbant teknolojilerinin hakim erişim teknolojisi olmaya devam edeceği öngörülmektedir.

Dünyadaki birçok genişbant pazarında rekabet seviyesi yüksek olarak değerlendirilirken, bazı bölgelerde operatörler tüketici talebinden daha hızlı şekilde altyapı yatırımları ve hız artışı yapmaktadır. Mobil genişbant fiyatlarının giderek azalması ise sabit genişbant pazarındaki mevcut rekabetin daha da artmasına sebep olmaktadır.

Mobilde çoklu oyun stratejilerinin rekabet kuralları, entegre operatörler tarafından şekillendirilmektedir

Entegre operatörlerin portföylerini genişletmeleri ve diğer iş alanlarında ortaklıklarını arttırmalarıyla birlikte, dünya genelinde birçok operatör çoklu teklifler ve sabit genişbant çapraz teklifleri sunmaktadır. Entegre operatörler çoklu teklifleri ile mobil segmentte rekabet edebilmektedir. 2023'e kadar operatörlerin mobil gelirdeki büyüme oranlarında azalma beklenmesine karşın, iptal engelleme ve ön ödemeli hatlardan faturalı hatlara geçiş aksiyonları ile bu durumu yönetmeleri beklenmektedir. Bu geçiş ile birlikte daha yüksek ARPU'lu müşteri oranlarının artması hedeflenmektedir.

Sabit-mobil yakınsak tekliflerin yanında operatörler; sabitte yüksek hız, mobilde yüksek veri paketleri ve özellikli Ödemeli TV servisleri gibi çoklu teklifler ile gelirlerini arttırmayı hedeflemektedir.



5G testleri ve lansmanları, dünyada pek çok operatör tarafından yüksek bir hızla gerçekleştirilmektedir.

Mobil abone sayısının artması beklenirken, data kullanımı ve katma değerli servislerle gelir artışının sürdürülebilirliği hedeflenmektedir

Mobil abone sayısında dünya genelinde beklenen artışla birlikte, veri servislerine olan yüksek talebin ve ön ödemeli hatlardan faturalı hatlara geçişin mobil ARPU üzerinde olumlu etki yaratması beklenmektedir.

Mobil operatörlerin, gelirlerini büyütme amacıyla mevcut müşteri tabanlarını korumaya ve yeni gelir kaynakları aramaya odaklanacakları düşünülmektedir.

Mobil operatörlerin abone ve gelirlerinin 4G/LTE kapsama alanının genişlemesi, veri kullanımında sunulan yeni servislerin (TV, oyun, müzik gibi) ve makul fiyatlı akıllı telefonların artışına bağlı olarak büyümesi beklenmektedir. GSMA raporunda, 2019 yılı itibarıyla global mobil bağlantıların yarısından fazlasının 4G teknolojisinde olduğu belirtilmekte, 2023 yılında ise bu oranın en az %60'a ulaşacağı öngörülmektedir.

Mobil WiFi çözümleri ile sunulan hizmetlerin hızlanması beklenmektedir

Sabit genişbant erişiminin yetersiz olduğu bölgelerde operatörlerin mobil WiFi çözümleri ile müşterilere genişbant hizmeti sunmasının hızlanması beklenmektedir. Bazı operatörler sabit genişbantın olmadığı yerlerde LTE spektrumunun bir bölümünü yüksek hızlı mobil genişbant sunmak amacıyla yeni ortaklıklar kurmaktadır.

5G teknolojisinin 2020 ve 2021 yıllarında gelir yaratmaya başlaması hedeflenmektedir

5G teknolojisi ile dijital dönüşüm şehirlerde, sanayilerde ve evlerde başlayacaktır. Milyarlarca nesnenin internete bağlanması, büyük veri, sanal gerçeklik, artırılmış gerçeklik, yapay zeka, makine öğrenmesi, blok zincir gibi yeni nesil teknolojilerin günlük hayata hissedilir şekilde girmesi ve iş dünyasında üretim ve tedarik zincirinin tamamen dijitalleşmesi beklenmektedir.

5G testleri ve lansmanları, dünyada pek çok operatör tarafından yüksek bir hızla gerçekleştirilmektedir. Operatörlerin 5G servislerini genellikle 2020-2021 arasında ticari olarak yaygınlaştırmaya hazırlandıkları izlenmektedir.

Avrupa bölgesinde mobil penetrasyonların yüksek seviyede olması sebebiyle daralan gelir büyüme alanlarının 5G ile birlikte farklı platformlarda sunulacak çözümlerle, özellikle kurumsal segmentte hareketlenmesi beklenmektedir.

Bu alanda en hızlı ilerleyen ülkelerden biri Güney Kore'dir. Bu ülkede, 2019 yılında başlayan 5G yaygınlaşmasının ülke genelinde 2020'de tamamlanması beklenmektedir. Kuzey Amerika'da 5G ticari yayılımı 2019'da başlamıştır. Öte yandan, müşterileri hali hazırda yüksek hızlı 4G ve LTE tarifelerinde olan Kuzey Amerika operatörlerinin 5G'den marjinal fayda sağlama konusunda zorlanacakları tahmin edilmektedir.

IPTV ve OTT Video segmentlerinin Ödemeli TV pazarının büyümesine öncülük etmesi beklenmektedir

Uydu ve kablo erişim teknolojileri, Ödemeli TV servisleri içinde en yaygın teknoloji olarak öne çıkmaktadır.



2025 yılında IoT bağlantı sayısının 25 milyar olacağı öngörülmektedir.

Global OTT oyuncularının büyüme potansiyeli barındıran bölgelerde yerel içeriklere daha fazla yatırım yapmayı sürdürmeleri, bu bağlamda Ödemeli TV pazarından aldıkları payın artması beklenmektedir.

2023'e kadar IPTV ve OTT Video segmentlerinin Ödemeli TV pazarında başlıca büyüme alanı olacağı tahmin edilmektedir. Birçok ülkede telekom oyuncuları IPTV teknolojisi ile penetrasyonu artırırken, OTT Video servis gelirlerindeki büyümenin başta Video Abonelik Servisleri'nden (Subscription Video on Demand- SVoD) sağlanacağı öngörülmektedir.

Yeni teknolojilerle birlikte kurumsal segmentte büyüme fırsatları oluşmuştur

Dünya genelinde telekom operatörlerinin temel ürünlerdeki kurumsal data gelirleri yatay bir seyir izlerken, diğer kurumsal servis (ortak yerleşim, barındırma, bulut, güvenlik, SaaS, IaaS) gelirlerinde hızlı bir büyüme beklenmektedir. Önde gelen operatörlerin kurumsal servislerini bulut servislere taşıyarak küçük ve orta boy işletmelerin erişimine daha yaygın şekilde sunacağı tahmin edilmektedir.

Global teknoloji şirketlerinin hakim olduğu ortak yerleşim, barındırma, bulut ve güvenlik servisleri, telekom operatörleri için büyüme fırsatları içermektedir. 2023'e

kadar telekom operatörlerinin diğer kurumsal servis gelirlerinin büyük bölümünü bu segmentlerden elde edecekleri tahmin edilmektedir.

Telekom operatörleri müşteri memnuniyeti için dijital dönüşümde öncü rol oynamaktadır

Dijital dönüşüm, iş süreçlerinin her alanında verimliliği arttırmak ve daha hızlı erişim sağlamak için kurgulanmaktadır. Operatörler; entegre, gelişmiş ve tüm yönleriyle yeni nesil müşteri deneyimi sağlamak amacıyla, ilgili altyapılarını genişleterek dijital dönüşümü hızlı bir şekilde uygulamaya, teknoloji sistemlerini ve kullanıcı arayüzlerini iyileştirmeye ve portföylerini destekleyici ürünlerle zenginleştirmeye odaklı çalışmalar yürütmektedirler.

Nesnelerin internete bağlanmasında en güçlü büyüme alanının, otomotiv sektörü ve akıllı binalara yönelik hizmetler olması beklenmektedir

Otomotiv sektörü ve akıllı binalara yönelik hizmetlerin, nesnelerin interneti (IoT) gelirleri içinde en güçlü büyüme alanları olacağı tahmin edilmektedir.

Dünya genelinde operatörler çeşitli IoT çözümlerine yatırım yapmakta, bununla birlikte gelirin büyük kısmı seçili alanlardan elde edilebilmektedir.

GSMA raporunda, 2018 ve 2025 yılları arasında IoT bağlantı sayısının üç kat artarak 25 milyar olacağı, gelirlerinin ise dört katına çıkacağı öngörülmektedir.

Mobil operatörler, IoT alanında da müşterilerinin uçtan uca çözüm sağlayıcısı olmak için network iyileştirmelerinin yanında ekosistem ortaklıklarını da arttırmayı hedeflemektedir.

2023'e kadar bağlantılı otomobiller, filo yönetimi, akıllı binalar ve sağlık gibi alanların en çok gelir elde edilecek alanlar olması beklenmektedir. Yaşlı ve bakıma muhtaç kişiler için sunulan izleme cihazlarının ve acil müdahale sistemlerinin kullanımlarının artmasıyla birlikte sağlık sektöründeki servis gelirlerinde de önemli bir artış sağlanacağı öngörülmektedir.

Türkiye’de geleneksel telekom servisleri ile birlikte **yeni nesil iletişim, teknolojik ürün ve servislere olan talep ivmelenerek artmaktadır.**

Sürdürülebilir penetrasyon artışı

Yapılan yatırımlar ve müşteri odaklı kampanyalar, sabit genişbant hanehalkı penetrasyonunun 2019 yılının üçüncü çeyreğinde %58 seviyesine ulaşmasını sağlamıştır.

Güçlü büyüme dinamikleri, tüm segmentlerde yüksek artış potansiyeli yaratıyor

Türkiye, sahip olduğu genç nüfusu, artan internet okuryazarlığı, gelişen teknoloji ve olumlu demografik özellikleri sebebiyle telekomünikasyon sektörü için cazip bir pazar olmayı sürdürmektedir. Avrupa’nın en genç nüfusuna sahip olan Türkiye, aynı zamanda Avrupa’da en yüksek nüfusu barındıran ikinci ülkedir. Telekom sektörü; yapılan altyapı yatırımları, genişleyen kapsama alanı, artan data kullanımı ve yeni gelir alanlarıyla başta sabit ve mobil segmentler olmak üzere bütün alanlarda güçlü bir biçimde büyümeye devam etmektedir.

Türkiye’de geleneksel telekom servisleri ile birlikte yeni nesil iletişim, teknolojik ürün ve servislere olan talep ivmelenerek artmaktadır. Ülkede güçlü fiber altyapı, tam donanımlı veri merkezleri, LTE yatırımları, 5G hazırlıkları, altyapı sanallaştırma projeleri, yenilikçi ürün ve servislerle müşterilerin beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik yoğun çalışmalar yapılmaktadır.

Türkiye’de iletişim ve teknoloji ürünlerinin günlük hayattaki yeri ve kullanım alanları her geçen gün hızla genişlemektedir. Telekomünikasyon sektörünün hedef kitlesi, olumlu demografik özellikleri neticesinde artan hane sayısı ve nüfus sayesinde her yıl büyümektedir. Dijitalleşen dünyada telekomünikasyon sektörünün en önemli göstergelerinden olan abone başına aylık ortalama data tüketimi hızla artmaktadır. 2019 yılı üçüncü çeyreğinde, sabit genişbantta aylık data tüketimi yıllık %21 büyüyerek 113GB, mobil segmentte ise yıllık %36 büyüyerek 6,4GB seviyelerine ulaşmıştır. SIM kartı LTE hizmetine uygun olan LTE abonelerinin data kullanımı ise aylık 8,3GB olmuştur. Yüksek teknoloji adaptasyonu ve tüketim eğiliminin yanında, Avrupa ülkelerine göre genç nüfus oranının yüksek olması, sektördeki fırsatların gelecek yıllarda da devam etmesine zemin oluşturmaktadır.

Entegre oyuncu Türk Telekom

Türk Telekom %48 mobil, %24 sabit genişbant, %21 sabit ses ve %7 TV abone dağılımı ile rakiplerine göre farklılaşmaktadır.

Penetrasyon kampanyaları ile ülke penetrasyonu son yıllarda daha hızlı artmaya başlamış olsa da Avrupa ülkelerine göre düşük sabit genişbant ve mobil penetrasyon oranları ile gelişmiş pazarların çoğunun aksine, Türkiye temel telekomünikasyon faaliyetlerinde güçlü büyüme fırsatları barındırmaktadır.

LTE'nin sağladığı avantajlar sayesinde tüketiciler, yüksek internet hızı ve data kullanımı gerektiren tüm mobil uygulamaları, diledikleri yerde ve zamanda kullanabilme ayrıcalığına kavuşmuşlardır. Dijital dönüşüm, yeni nesil müşteri deneyimi sağlamak amacıyla telekomünikasyon sektöründeki oyuncuların gündemlerinde üst sıralarda yerini almaktadır.

Telekomünikasyon şirketleri için en önemli dijital dönüşüm alanlarının; altyapılarını, teknoloji sistemlerini ve kullanıcı arayüzlerini iyileştirmek ve portföylerine destekleyici ürünleri eklemek olduğu değerlendirilmektedir. Entegre, gelişmiş ve tüm yönleriyle gerçek bir müşteri deneyimi için operatörlerin dijital dönüşümü hızlı bir şekilde uyarlamaları gerekli olduğundan, operatörler bu yolda önemli adımlar atmaktadır.

Telekom oyuncularının yanı sıra OTT servis sağlayıcıları da internet üzerinden içerik dağıtımının önemli oyuncuları durumundadır. Birçok servis sağlayıcı, son derece yaygınlaşan internet kullanımı ve artan internet bağlantı yöntemlerini göz önünde bulundurarak OTT içerik dağıtımına yönelmektedirler. Türkiye pazarında telekomünikasyon şirketleri bu gelişmeyi fırsata çevirmek için kendi içerik, mesajlaşma ve sosyal medya uygulamalarını çıkarmaya veya OTT firmalarıyla iş birliği yapmaya başlamıştır.

Operatörler, teknoloji ve finansman servislerinin tek çatı altında olması planıyla müşterilerine telekom, cihaz ve finansman ihtiyaçları için tek noktadan hizmet vermek amacıyla, kişiselleştirilmiş ve esnek ödeme planları sunmaktadır. Bu atılımlar ile bireysel ve kurumsal müşterilerin telekom sektöründeki cihaz, donanım gibi ihtiyaçlarının finansmanının sağlanması hedeflenmektedir. Diğer yandan, mobil telefonlara getirilen taksit sayısı kısıtlaması, kur değişimleri ve ÖTV artışları, sektör büyümesinin yavaşlama olasılığını gündeme getirmektedir.

Sahip olduğu güçlü altyapı ile sektördeki liderliğini sürdürme hedefi kapsamında Türk Telekom'un toplam gelir ve abone pazar payı artışı devam etmektedir

Türk Telekom, Türkiye'nin ilk entegre iletişim sağlayıcısı olarak, yakınsak ve çoklu oyun teklifleri, geliştirdiği yenilikçi ürün ve servisleriyle toplam gelir ve abone pazar payında sektör lideridir. Türk Telekom'un sabit ses ve genişbantta güçlü abone tabanı ile pazar liderliğini sürdürdüğü görülmektedir.

Türk Telekom, sinerji çalışmalarından aldığı güç ile mobil, internet, telefon, TV ve yenilikçi dijital servisleri içeren çoklu tekliflerini müşterilerine değer sağlayacak şekilde sunmaktadır. Şirket, güçlü entegre yapısıyla çoklu tekliflerde kuvvetli pozisyonu ile öne çıkmaktadır. Türk Telekom müşteri bazı açısından diğer oyunculara kıyasla tüm servislerde daha dengeli bir dağılıma sahiptir. 2019 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla Türk Telekom %48 mobil, %24 sabit genişbant, %21 sabit ses ve %7 TV abone dağılımı ile rakiplerine göre farklılaşmaktadır.

Türk Telekom, sabit genişbant pazarını büyütme stratejisi ile internet penetrasyonunu arttırmayı hedeflemektedir. Mobil pazarda ise fiberdeki güçlü altyapısı ve sahip olduğu frekansla sunmakta olduğu sinerji teklifleri ve kablosuz hane erişimi teklifleri ile abone ve gelir pazar payını arttırmayı amaçlamaktadır. Şirket, sabit genişbanttaki güçlü yatırımları, IPTV, uydu ve WEB/ Smart TV gibi geniş platform seçenekleri ve zengin içeriğiyle Ödemeli TV pazarında da penetrasyon oranını yükseltmeyi hedeflemektedir.

Türk Telekom tüm bu çalışmaların yanı sıra, sabit ve mobil altyapı paylaşım modelleri üzerinde çalışmaya devam etmektedir. 5G ile artması beklenen şebeke yoğunluğu değerlendirildiğinde, altyapı paylaşım modellerinin daha yaygın olarak kullanılması hem yatırım maliyetlerinin düşmesinin hem de son kullanıcıya daha kaliteli ve uygun hizmet sağlanmasının önünü açacaktır. Türk Telekom ayrıca, 5G öncesinde mobil operatörler nezdinde tercih edilen sabit altyapı sağlayıcısı olmayı da hedeflemektedir.

Türkiye'de internet erişiminin artırılması önemli öncelikler arasındadır. Türkiye'de sabit genişbant kullanımı, Türk Telekom'un 2005 yılından bu yana gerçekleştirdiği yatırımlarının ve penetrasyonu arttırmaya yönelik inisiyatiflerinin etkisiyle önemli ölçüde artış göstermiş ve bu sayede Türkiye, OECD kapsamındaki ülkeler arasındaki yerini geliştirmektedir. Toplam hanelere fiber altyapı ulaştırma oranlarına bakıldığında, Türkiye'nin birçok

Limitsiz sabit internet dönemi

Türkiye’de 2019 yılı itibarıyla AKN’li teklifler kalkmış, yerini limitsiz teklifler ve yüksek kapasiteli teklifler almıştır.

önemli Avrupa ülkesini geride bıraktığı görülmektedir.

2019 üçüncü çeyrek itibarıyla 3,1 milyon abonesi olan fiber teknolojisi son 3 yılda çift haneli büyüme göstermiştir. Pazarda 9,7 milyon xDSL teknolojisi abonesi ve 1,0 milyon kablo internet kullanıcısı bulunmaktadır (Kaynak: BTK). Türkiye’de 2013 yılında sabit genişbant kullanıcısı ayda ortalama yaklaşık 30GB data tüketmekteyken, 2019 yılının üçüncü çeyreğinde tüketim 113GB’ı aşmıştır. 2013’te sabit genişbant kullanıcılarının yaklaşık %20’si 10Mbps üzeri hıza erişirken, bu oran 2019 yılının üçüncü çeyreğinde yaklaşık %75 seviyesine çıkmıştır.

Türk Telekom’un sabit genişbant abone sayısı, 2019 yılı üçüncü çeyrek sonu itibarıyla 11,3 milyona ulaşmıştır (4Ç’19: 11,4 milyon). Türk Telekom’un sunduğu giriş seviyesi tekliflerin desteği ile pazarın net abone büyümesi ve penetrasyon artışı devam etmiştir. Gelir ve ARPU artışı ise limitsiz tekliflerle sürdürülmektedir.

Son iki yılda sabit genişbant hane halkı penetrasyonu güçlü artış sergiledi

Türk Telekom’un girişimlerinin katkısıyla Türkiye’de genişbant hane halkı penetrasyonu 3Ç’19 itibarıyla son iki yılda %48 seviyesinden %58 seviyesine yükselmiştir. Türk Telekom, penetrasyonu %70 seviyelerine çıkarma hedefini

sürdürmektedir. Sabit genişbant segmentinde, İnternet Bizden başta olmak üzere penetrasyon odaklı tekliflerde güncellenmiş hız ve kapasite seçenekleriyle yeni adımlar atılmaya hazırlanılmaktadır.

Türk Telekom, çeşitlenen dağıtım kanallarından yararlanarak sabit genişbant penetrasyonunu artırma stratejisiyle uyumlu bir biçimde, elektrik şirketleri ile yaptığı iş birlikleri ile bu kanalda Türkiye’de toplam hane sayısının %70’ini kapsayan bir erişime ulaşmıştır.

Penetrasyonu arttırmak ve potansiyel müşterilerin internet kullanımına başlamaları için yüksek kapasiteli, düşük hızlı ve uygun fiyatlı internet teklifleri sunulmuştur. Türk Telekom tarafından toptan seviyede İnternet Bizden kampanyası Nisan 2017’de devreye alınmıştır. Türk Telekom’un Türkiye’de internet kullanımını yükseltmek ve ülkedeki dijital uçurumu azaltmak amacıyla başlattığı İnternet Bizden kampanyasındaki toplam abone sayısı bir milyonu aşmıştır.

Türk Telekom, Türkiye’nin sosyoekonomik farklılıklarını göz önünde bulundurarak müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik bölgesel kampanyalar sunmaya devam etmiştir. Penetrasyonu arttırmak amacıyla, bölgesel sabit genişbant tarifeleri, penetrasyonu düşük ilçelere özel olarak indirimli fiyatlarla sunulmaktadır. İnternet Festivali lansmanı ile özelleştirilmiş yüksek hızlı ve limitsiz internet teklifleri, bu bölgelerde büyümeyi destekleyici unsur olmuştur.

Türkiye’de limitsiz sabit internet dönemi başladı

Türkiye’de 2019 yılı itibarıyla adil kullanım kotalı (AKN) teklifler kalkmış, yerini limitsiz teklifler ve yüksek kapasiteli teklifler almıştır.

Bu dönemde Türk Telekom, müşteri ihtiyaçlarına uygun olarak limitsiz paket portföyünü yenilemiş ve ayrıca yüksek kapasiteli teklifler sunmaya başlamıştır. 2019 yılında İnternet Bizden aboneleri hariç tutulduğunda, yeni abonelerin yaklaşık %90’ı limitsiz paketleri tercih ederken, %60’ından fazlası da yeniden kontratlama döneminde limitsiz paketlere geçmiştir. 2019 yılı içinde Türk Telekom müşterilerine en iyi değeri sunmak ve yüksek hızlı tekliflerin payını arttırmak için tarife dengelemesi gerçekleştirilmiş ve abonelerin daha yüksek hızlı limitsiz paketlere ulaşması kolaylaştırılmıştır.

Türkiye’de internet kullanıcı sayısı yıldan yıla hızla artarken, sosyal medya kullanımı ve ev içi eğlence içeriklerine olan talebin yanı sıra yüksek internet hızına

81 ili ve tüm ilçeleri kapsayan güçlü fiber ağ

Türk Telekom 2019'da fiber ağı 22 bin km daha ekleyerek toplam 304 bin km uzunlukla lider pozisyonunu güçlendirdi.

ve data kullanımına olan talebin de arttığı görülmektedir. Bu da internet kullanıcılarının fiber hızındaki internet paketlerine geçmesinin önünü açmaktadır.

Türk Telekom sektörde fiberleşmeye öncülük ederek 5G'ye hazırlanıyor

Sabit genişbant pazarında yatırımların son yıllarda fiber altyapı alanında arttığı gözlemlenmektedir. 2019 dördüncü çeyrek sonu itibarıyla 304 bin kilometrelik fiber ağı ile Türk Telekom, ülkedeki en uzun fiber altyapıya sahiptir. Alternatif işletmecilerin toplam fiber uzunluğu 2019 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla 76 bin kilometredir. Türk Telekom, fiber ağı ile Türkiye'deki fiber altyapının yaklaşık %80'ine imza atmıştır. Türk Telekom yaygın fiber altyapısı ile Türkiye'nin 81 ilindeki ve tüm ilçelerindeki müşterilerini ultra yüksek hızlı internetle buluşturmaktadır.

Sadece FTTB/FTTH teknolojisi dahil edilerek ülkelerin fiberleşme oranı incelendiğinde, OECD ülkelerinde bu oranın %26 olduğu görülmektedir. Türkiye %21 fiberleşme oranıyla OECD ülkeleri içerisinde 21. sırada, Batı ve Orta Avrupa ülkeleri sıralamasında 12. sırada yer almaktadır (Kaynak: Analysys Mason).

Güçlü fiber altyapısıyla Türk Telekom, 5G'ye en hazır operatör konumundadır. Şirket, Türkiye'nin lider entegre operatörü pozisyonunu yeni abone kazanımlarıyla güçlendirirken, bir yandan da ülkenin teknolojik ve dijital dönüşümüne odaklanıp 5G hazırlıklarını ve 5G'yi destekleyecek fiber altyapıyı hızla yaygınlaştırmaya

yönelik çalışmalarını sürdürmektedir. 2019 yılında, fiber transformasyon odağı doğrultusunda fiber şebekeyle ulaşılan hane halkı sayısı en yüksek yıllık artış olan 3,2 milyon ile 21,9 milyona yükselmiştir.

Önümüzdeki dönemde, şirketlerin yeni nesil erişim servislerindeki talep artışı ve kesintisiz güvenli bant genişliği ihtiyaçları ile kurumsal data pazarının da büyümesi beklenmektedir.

Sabit genişbant penetrasyonunda kurulan çoklu oyun stratejisi ile sabit ses abone sayısı artış gösterdi

2019 yılı üçüncü çeyrek sonu itibarıyla 11,5 milyon adet sabit telefon abonesi bulunan Türkiye'de, sabit telefonun hane penetrasyonu %48 seviyesindedir.

Türkiye'de sabit ses pazarı, dünya trendlerine paralel olarak abone tabanının sesli iletişim tercihlerinde sabitten mobile kayması sebebiyle önceki yıllarda azalma trendine girmişti. Bununla birlikte son dönemde Türk Telekom'un entegre yapısının ve sabit genişbant ile birlikte sunulan tekliflerin desteğiyle sabit ses pazarı global trendlerin aksine artış göstermiştir. Önümüzdeki dönemde, Türkiye'de sabit ses pazarının yatay bir seyir izlemesi beklenmektedir.

Türk Telekom gelir potansiyeli yüksek olan pazara odaklanarak mobil abone ve gelir büyümesine devam etmektedir

2019 üçüncü çeyreği itibarıyla Türkiye'de mobil pazarda toplam 82,9 milyon abone bulunmaktadır. Mobil pazarda Türk Telekom, Turkcell ve Vodafone olmak üzere 3 işletmeci hizmet sunarken, nüfusa göre penetrasyon %101 oranını aşmıştır (Kaynak: BTK 3Ç'19 Pazar Verileri raporu).

2019 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla mobil pazarı incelendiğinde, Türk Telekom'un toplam abone pazar payının %29, Turkcell'in %41 ve Vodafone'un %30 seviyelerinde olduğu görülmektedir. Operatörlerin yüksek ARPU'lu faturalı abonelerin toplam abone bazındaki payını artırma stratejisi ile 4Ç'19 itibarıyla pazardaki faturalı abonelerin oranı yıllık 5 puan artarak %61 seviyesine yükselmiştir. (Kaynak: Diğer operatör ile ilgili veriler 4Ç'19 itibarıyla kendi yayınlarından alınmıştır). Avrupa ülkelerinde bu oranın %70 seviyelerinde olması, daha yüksek ARPU'ya sahip olan faturalı abone tabanı açısından Türkiye'de büyüme potansiyeline işaret etmektedir.

Frekans ve altyapı yatırımlarının sonrası ARPU ve abone büyümesinde dengeli bir oyun kuran Türk Telekom, mobil abone tabanını her geçen gün artırmaktadır.

Rekabetçi LTE deneyimi

Türk Telekom, ülke çapında fiber altyapısı, güçlü spektrum portföyü ve %92 LTE kapsama alanı ile mobil abonelerine rekabetçi bir LTE deneyimi sunmaktadır.

BTK'nın Türkiye Cumhuriyeti ya da yabancı kimlik numarası olmayan aboneliklerin iptal edilmesine yönelik aldığı karar kapsamında mobil aboneliklerin bazıları iptal edilmiştir. Karar kapsamında kapatılan yaklaşık 450 bin mobil abone hariç tutulduğunda, 2019 yılında Türk Telekom abone kazanımı 1,9 milyon olmuştur.

Türk Telekom proaktif fiyatlandırma stratejisi ve bol internet seçenekleriyle pazarda akıllı tercih konumlandırmasını destekleyerek 2019 yılında mobil abone kazanımında en büyük payı almıştır.

Türk Telekom mobil operatörlerle aktif ve pasif paylaşım ve kiralama projeleri geliştirerek mobil pazarda kapsama ve kapasite artışı ile ilgili yatırım ve maliyet iyileştirme fırsatlarını değerlendirmektedir.

Türk Telekom, ülke çapında fiber altyapısı, güçlü spektrum portföyü ve %92 LTE kapsama alanı ile mobil abonelerine rekabetçi bir LTE deneyimi sunmaktadır

26 Ağustos 2015 tarihinde IMT Hizmet ve Altyapılarına İlişkin Yetkilendirme İhalesi sonrası 900 MHz'deki pozisyonunu güçlendiren Türk Telekom, mobil hizmetlerinde spektrum pazar payı abone pazar payından yüksek olan tek operatör olarak öne çıkmaktadır.

Türkiye'de 2019 üçüncü çeyrek itibarıyla LTE abonesi olan ve aktif olarak kullanan abonelerin toplam mobil abonelerine oranı %55 seviyesinde gerçekleşmiştir (BTK 3. Çeyrek Raporu LTE uyumlu SIM kartı olan ve LTE uyumlu cihazı olan abonelerin sayısı dikkate alınmıştır).

Türk Telekom 2011 yılından bu yana süren akıllı telefon penetrasyonundaki güçlü pozisyonunu 2019'da da başarılı teklifleri ile devam ettirmiştir. Akıllı telefon kullanıcıları arasında LTE uyumlu akıllı telefon penetrasyonu, 2019 yıl sonu itibarıyla yıllık 5 puan artarak %82 olmuştur.

Akıllı cihazların çoğalması ve LTE etkisi ile beraber mobil data kullanımındaki artışın önümüzdeki dönemde de devam edeceği tahmin edilmektedir. Artan bağlı cihaz sayısı ile M2M gelirlerinin, özellikle sağlık, ev içi güvenlik, filo ve araç takibe yönelik cihaz ve uygulamalar ile güçlü bir şekilde büyüyeceği beklenmektedir.

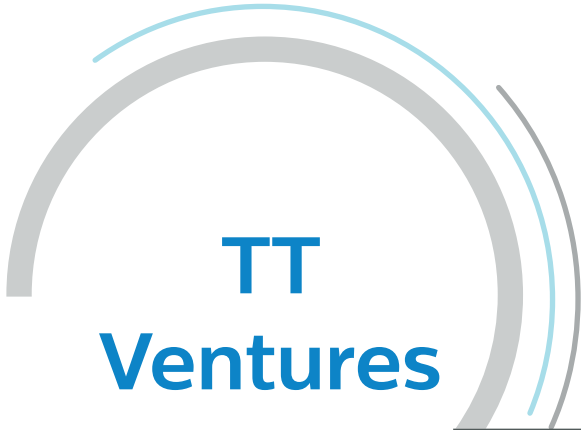
Türk Telekom Ödemeli TV pazarında ikinciliğini korumuştur

Türkiye'de Ödemeli TV pazarının öne çıkan oyuncuları; Türk Telekom Tivibu, Digiturk, D-Smart, Turkcell TV+ ve Türksat'tır.

2019 3. çeyreği itibarıyla kablo, IPTV ve DTH oluşan Ödemeli TV pazarının abone sayısı 6,9 milyona ulaşmıştır (Web TV ve Smart TV rakamları hariç; Kaynak: BTK ve Şirket açıklamaları). Türkiye'de Ödemeli TV hane halkı penetrasyonu %29 düzeyinde olup, %91 seviyesinde olan Avrupa ülkeleri ile karşılaştırıldığında, önemli bir büyüme potansiyeli içermektedir (Kaynak: Türkiye verileri BTK ve Avrupa Ülkeleri Analysys Mason Pay TV Quarterly Metrics 3Ç 2019).

Türkiye'de Ödemeli TV pazarında en yaygın TV teknolojisi DTH olarak ön plana çıkmaktadır. Ödemeli TV pazarında IPTV hizmetleri Türk Telekom Tivibu ve Turkcell TV+ tarafından sunulurken, Türk Telekom uydu platform hizmeti veren tek telekom operatörü olarak konumunu sürdürmektedir. Türksat ise Türkiye'de aktif olarak kablolu TV sunan tek işletmecidir.

Türkiye'nin ilk IPTV sağlayıcısı olan Türk Telekom, 2015 yılında kablosuz hanelere de ulaşmak amacıyla uydu platformunda da yayıncılık hizmeti vermeye başlamıştır. Her iki platformda da yüksek çözünürlüklü (HD) yayın tekniğinde yayın yapılmaktadır. Türk Telekom Ödemeli TV ürününün penetrasyonunu arttırmayı hedeflemektedir. Türk Telekom Ödemeli TV pazarında 2019 üçüncü çeyrek itibarıyla %24'lük pazar payına sahiptir.



Telekomünikasyon sektörünün ilk
Kurumsal Girişim Sermayesi Şirketi, Türk
Telekom tarafından kurulmuştur.

Telekom operatörlerinin sunduğu uygun fiyatlı Ödemeli TV bundle teklifleri ile ultra yüksek çözünürlükte TV kullanımındaki artışa bağlı olarak Ödemeli TV pazarının büyümeye devam edeceği beklenmektedir.

Türk Telekom inovasyon ve dijital dönüşüm odaklılığıyla Türkiye'nin teknolojik dönüşümüne öncülük etmektedir

Türkiye'de dijital okuryazarlık ve akıllı telefon penetrasyonunun yüksek seviyede olması, dijital servislerin kullanımı ve yaygınlaşması için güçlü bir zemin oluşturmaktadır. Türkiye'de operatörler birçok segmentte kendi geliştirdikleri uygulama ve içerikler ile OTT servisleri sunmaktadırlar. OTT alanında Müzik, Oyun, VoIP, Eğlence segmentlerinde içerikler sunulmaktadır.

Türk Telekom'un müşteri odaklı self-servis uygulaması olan "Online İşlemler", lansmanından bu yana 36 milyon kez indirilmiştir. Uygulamayı kullanan tekil Türk Telekom mobil abonelerinin sayısı 15,2 milyona ulaşmıştır. Akıllı telefon kullanan müşterilerin %86'sı uygulamayı kullanmaktadır.

Nesnelerin İnterneti segmenti telekom operatörleri için farklılaşma fırsatları sunmakta ve yeni büyüme alanları vaat etmektedir. Bu alanda Türkiye'de de operatörler sadece bağlantı ürünleri değil, bunların yanında Nesnelerin İnterneti çözümleri sunmaktadır.

Telekomünikasyon şirketinden teknoloji grubuna dönüşen Türk Telekom, kurumsal girişim sermayesini kurarak bu alanda da bir ilke imza atmıştır

Türk Telekom, erken ve/veya orta aşamadaki girişimlere yatırım yaparak büyümelerinden değer yaratmak amacıyla 2018 yılında Türkiye telekomünikasyon sektöründe bir ilke imza atmış ve Kurumsal Girişim Sermayesi Şirketi kurmuştur. Bu çerçevede Türk Telekom Grubu nakit ve/veya iç kaynakları ile ölçeklenebilir hedef girişimlerin büyümesine katkıda bulunmayı ve bunun karşılığında girişimlerde, katkıda bulunulan kaynakların değerine istinaden pay sahipliği edinmeyi planlamaktadır. Böylelikle, mümkün olan yerlerde Grubun faaliyet gösterdiği ekosistemdeki potansiyel sinerjilerden faydalanılarak yeni iş modellerine iştirak edilmesi, inovasyonun hızlanması ve iştirak edilen girişimlerden yatırım süresi sonunda özsermaye değeri artışı sağlanması amaçlanmaktadır.

Türk Telekom, yeni gelir alanlarında büyüme hedeflerini arttırırken dijital dönüşümün tüm değer zincirinde sağlanmasını hedeflemektedir

Türk Telekom, müşteriler ile daha güçlü ilişkiler kurmak ve müşterilerin mobil şebekede geçirdiği zamanı arttırmak için yenilikçi servisler sunmakta ve mevcut servislerinin kapsamını geliştirmektedir. Bu çerçevede, moduna göre özgürce müzik deneyimi sunan Muud, yerli kimliği ile pazarda güçlü bir yer edinen akıllı klavye uygulaması Tambu, lider dijital oyun platformu Playstore, online okuma platformu e-dergi gibi bireysel müşterilerin yaşamlarına değer sağlayacak, zengin çözümler sunmaktadır.

Öte yandan Türk Telekom'un sunduğu yenilikçi servisler mobil uygulamalar ile sınırlı değildir. Türkiye ve etrafındaki bölgeye en iyi altyapıyı sunan Türk Telekom, kendi dijital dönüşümünün yanında doğru alanlarda konumlandığı iştirakleri ile birlikte kurumsal müşterilerinin dijital dönüşümüne de katkı sağlamayı hedeflemektedir.

Önümüzdeki dönemde, ICT pazarında veri merkezi, sağlık kampüsleri, akıllı şehirler ve yönetilebilir servis segmentlerinin büyümenin ana belirleyicileri olacağı tahmin edilmektedir. Bağlantı ve mobilite ihtiyacındaki artış ve şirketlerde yükselen etkin bütçe yönetimi anlayışının, daha fazla data tüketimini ve bulut dönüşüm projelerini tetikleyeceği öngörülmektedir.

Türk Telekom'un Stratejik Öncelikleri

Türk Telekom Grubu'nun **lider iletişim altyapı ve çözüm sağlayıcı operatörü pozisyonunu güçlendirme vizyonu** doğrultusunda stratejik odak alanları belirlenmiştir.

Türk Telekom Stratejik Odak Alanları

BÜYÜME

Geleneksel Alanlar

- Erişim hattı sayısının artırılması ve hanelerle faturalama ilişkisinin güçlendirilmesi
- Toptan operasyonlarında öncelikli sabit ve mobil altyapı sağlayıcısı konumunun güçlendirilmesi
- Mobilde adil pazar payına ulaşılması
- Kurumsal servislerde segment penetrasyonunu arttırarak gelir büyümesinin sağlanması

Yenilikçi Alanlar

- Sürdürülebilir büyüme için yeni gelir alanlarından pay alınması
- Temel servislerin yanında fırsat odaklı girişimler ile değer yaratılması
- İştirakler ile değer yaratılması

VERİMLİLİK

Geleneksel Alanlar

- Sıkı maliyet kontrolü ile giderlerde iyileşme sağlanması
- Yatırım harcamalarının disiplinli yönetimi
- Organizasyonel dönüşümün sağlanması
- Rekabetçi müşteri deneyimi sağlanması

Yenilikçi Alanlar

- İç dijitalleşme ile iş modellerinin ve süreçlerinin değişimi
- Teknoloji dönüşümüne hazır olunması – 5G'ye hazır olunması

Büyüme Verimlilik

Türk Telekom Türkiye'nin stratejik hedeflerini geleneksel ve yenilikçi faaliyetlerde büyüme ve verimlilik odak alanları etrafında tanımlamıştır.

Türk Telekom her alanda işi en iyi şekilde yaparak, müşterilerinin iş ve yaşamlarını zenginleştirme ve Türkiye'nin öncü iletişim altyapı ve çözüm sağlayıcısı konumunu güçlendirme vizyonu doğrultusunda stratejik hedeflerini geleneksel ve yenilikçi faaliyetlerde büyüme ve verimlilik şeklinde iki ana odak alanı etrafında tanımlamıştır.

Büyüme: Geleneksel ürünlerde büyüme odağı kapsamında, erişim hattı sayısının artırılması ve hanelerle faturalama ilişkisinin güçlendirilmesi, toptan ürün ve hizmetlerde öncelikli sabit ve mobil altyapı sağlayıcısı konumunun güçlendirilmesi hedeflenmektedir. Bunun yanında mobilde adil pazar payına ulaşılması ve kurumsal servislerde segment penetrasyonunu arttırarak gelir büyümesinin sağlanması geleneksel faaliyetlerdeki büyüme hedefi kapsamında tanımlanmıştır.

Yenilikçi ürünlerde ise sürdürülebilir büyüme için yeni gelir alanlarından pay alınması, temel servislerin yanında fırsat odaklı girişimler ve iştirakler ile değer yaratılması hedeflenmektedir.

Verimlilik: Geleneksel ürünlerde verimlilik odağı kapsamında sıkı maliyet kontrolü ile giderlerde iyileşme ve yatırım harcamalarının disiplinli yönetimi ile verimlilik artışının desteklenmesi planlanmaktadır. Ayrıca, organizasyonel dönüşüm ve rekabetçi müşteri deneyiminin sağlanmasının da hedefe önemli katkı sağlaması beklenmektedir. Yenilikçi alanlarda ise iç dijitalleşme ile iş modellerinin ve süreçlerinin değişimi ve teknoloji dönüşümüne hazırlanılması hedeflenmektedir.

BÜYÜME

Türk Telekom Grubu büyüme odağını geleneksel ve yenilikçi faaliyetlerde büyüme olmak üzere iki grup altında toplamıştır.

Geleneksel Faaliyetlerde Büyüme

Bu öncelik kapsamında, Türk Telekom ev içi deneyimi uçtan uca sahiplenmeyi ve mobil abone sayısında büyümeyi sürdürmeyi hedeflemektedir. Türk Telekom temel iletişim servislerinin kullanılmadığı hanelere portföyündeki tüm hizmetlerle ulaşma çalışmalarını sürdürecektir, bu hanelerin hizmetleri kullanmasını destekleyecek ve bunu da karlılık hedefleri ile uyumlu bir şekilde gerçekleştirecektir. Mobil pazarda ise Türk Telekom, fiberle desteklenen güçlü mobil altyapısı ve sahip olduğu frekanslar ile büyümesini sürdürecektir.

Erişim hattı sayısının artırılması ve hanelerle faturalama ilişkisinin güçlendirilmesi

Sabit genişbant hizmetinin büyümesi ile birlikte erişim hattı sayısının korunması ve uzun vadede artırılması hedeflenmektedir. Türk Telekom erişim hatlarının korunmasını, sabit internet tarafında hane halkı kapsama sayısını ve sunulabilen hız seviyelerini arttırmayı ve zenginleştirilmiş teklifler sunmayı amaçlamaktadır. Sabit ses alanında erişim hattı kaybının, sabit genişbant hizmetleriyle önüne geçilmesi hedeflenmektedir.

Türk Telekom'un yalın DSL, ses ve sabit genişbant tekliflerinin etkisi ile toplam erişim hattı sayısı artmaktadır. Türk Telekom, toplam sabit ses abone sayısını dünyadaki trendlerin tersine 2019 sonu itibarıyla yıllık bazda arttırarak 10 milyona yükseltmiştir. Yalın DSL hatları da dahil edildiğinde toplam erişim hattı sayısı 14,6 milyona yükselmiştir.

Gelir artışı hedefi ile taahhüt süreleri ve fiyatları müşteri gruplarına göre farklılaştırılmış; müşteri bağlılığı iyileştirilerek iptal riski azaltılmıştır. Bununla birlikte üst tarifelere geçişlerin devamı ve fiyat düzeltmeleri ile gelir artışı hedeflenmektedir.

Penetrasyon artışı ve sektörel işbirlikleri ile sabit genişbant abone ve gelir büyümesinin sağlanması

Türkiye'deki sabit genişbant penetrasyonu, Avrupa ülkeleri ile kıyaslandığında büyüme potansiyeli içermektedir. Bu doğrultuda sabit genişbant hane penetrasyonunun orta vadede %70'lere çıkması ve bu durumun Türk Telekom'un gelir büyümesinin ana unsurlarından birini oluşturması beklenmektedir.

Türk Telekom, büyüyen genişbant pazarından pay alarak perakende ve toptan abone sayısını istikrarlı bir şekilde büyümeye devam edecektir. Perakende ve toptan teklifler, penetrasyon hedefli kampanyalar, bölgesel teklifler ve benzeri girişimler ile sabit genişbantın büyütülmesi ve penetrasyonunun artırılması hedeflenmektedir.

Fiber hane kapsamasında rekor artış

2019 yılında fiberle ulaşabilen hane sayısı şimdiye kadar en yüksek yıllık artış olan 3,2 milyon ile 2019 sonunda 21,9 milyona yükselmiştir.

Türk Telekom'un, Evde İnternet'e uygun fiyatlarla giriş yapmak isteyen müşterilerin kazanımını sağlamak ve ülke penetrasyonunu arttırmak amacıyla 2017 Nisan ayında başlattığı toptan seviyede "İnternet Bizden" ve perakende seviyede "İnternetsiz Ev Kalmasın" kampanyalarına devam edilmiştir. 2019 yılı sonu itibarıyla "İnternet Bizden" ve "İnternetsiz Ev Kalmasın" kampanyaları kapsamında 1 milyondan fazla aboneye ulaşmıştır. Penetrasyon kampanyalarıyla kazanılan genişbant müşterilerinin üst paketlere geçişleri beklentilerin üzerinde gerçekleşerek büyümeye önemli katkı sağlamıştır.



2019 yılında limitsiz teklifler kotalı ve AKN'li tekliflerin yerini almıştır. AKN'li paketlerdeki tüm aboneler limitsiz ve hız düşümsüz hizmet almaya başlamıştır. Müşteri ihtiyaçlarına uygun olarak limitsiz paket portföyü yenilenmiş ve kotalı paketler sunulmaya başlanmıştır. 2019 yılında limitsiz paketlerin ilk lansman fiyatları yeniden değerlendirilerek abonelerin bu paketlere ulaşması kolaylaştırılmıştır. 2019 yılında İnternet Bizden ve İnternetsiz Ev Kalmasın aboneleri hariç tutulduğunda, yeni abonelerin yaklaşık %90'ı limitsiz paketleri tercih ederken, %60'ından fazlası da yeniden taahhüt döneminde limitsiz paketlere geçmiştir.

- *TV ürünlerinde DTH hizmeti sunabilen tek telekom operatörü olma konumunun rekabette ayrıştırıcı unsur olarak pozisyonlanması*

Türk Telekom ödemeli TV pazarında yüksek fiyatlı münhasır içerik sağlayan oyuncu olmak yerine pazardaki giriş seviyesindeki boşluğu adresleyerek yaratılan sinerjilerle ana ürün portföyünün karlı büyümesine odaklanmıştır. Türkiye'de hanelerin yaklaşık %30'unda ödemeli TV servisleri kullanılmaktadır. Türk Telekom DTH hizmeti sunabilen tek telekom operatörü olarak erişilebilir içerikle giriş seviye segmentte büyümeye odaklanmaktadır. Sabit erişim hizmetleri ile ulaşamayan evlere ulaşabilmek için TV erişiminin bir araç olarak kullanılarak kablosuz hane halkı erişiminin artırılması hedeflenmektedir. IPTV ise zengin ve uygun fiyatlı içeriklerle ödemeli TV penetrasyonunu artırma hedefini destekleyici bir unsur olarak sunulmaya devam edecektir.

Toptan operasyonlarda öncelikli sabit ve mobil altyapı sağlayıcısı konumunun güçlendirilmesi

Türkiye'nin sabit genişbant hane penetrasyonu 2019 üçüncü çeyreği itibarıyla %58'e ulaşmıştır. Türk Telekom 2019 yılında sabit genişbant pazarını büyütmeye devam etmiş ve yıllık 458 bin net abone kazanımıyla 11,4 milyon toplam sabit genişbant abone sayısına ulaşmıştır.

Sabit genişbant penetrasyonunu artırma hedefinin altyapı olan yerlerde giriş seviyesi tarifelerle desteklenmesi vizyonu, 2019 yılında toptan genişbant pazarında giriş seviyesi "İnternet Bizden" kampanyasına odaklanılmıştır.

Türk Telekom, yüksek seviyede fiberleşme hedefleri kapsamında şebeke yatırımlarını 2019 yılında da sürdürmüştür. Yeni yatırımlarla toplam fiber altyapı uzunluğunu 2019 yıl sonu itibarıyla 304 bin km'ye yükseltmiştir. 2019 yılında fiberle ulaşabilen hane sayısı şimdiye kadar en yüksek yıllık artış olan 3,2 milyon ile 2019 sonunda 21,9 milyona yükselmiştir. Türk Telekom'un

Mobil pazar payında güçlü artış

Türk Telekom mobil abone pazar payı son beş yılda 6 puan artarak %29 seviyesine ulaşmıştır.

sahip olduğu fiber altyapı genişliği ve sunduğu limitsiz internet paket seçenekleri sayesinde 2019 yılı hem yüksek hızın hem de limitsiz internetin daha fazla yeni müşteri ile buluşturulduğu bir yıl olmuştur. Fiber abone pazarında da Türk Telekom lider oyuncu konumunu sürdürmüştür.

Mobil segmentte ise altyapı paylaşım modelini yaygınlaştırmak amacıyla aktif ve pasif paylaşım modelleri değerlendirilmektedir. 5G ile veri trafiği ve şebeke yoğunluğunda (small cell) beklenen artış, fiber şebekeyi daha da kritik hale getirecektir. Türk Telekom FTTS (fiber-to-the-site) çözümleriyle mobil operatörlerin şebekelerine fiber bağlantı götürmedeki yetkinliği ile bu konuda sektöre en uygun hizmeti sunmak için proaktif olarak çalışmaktadır.

Mobilde adil pazar payına ulaşılması

Türk Telekom mobil pazar payını arttırmak için geniş kesimlerin beklentilerini karşılayacak ürünlere ve tekliflere odaklanmaktadır. Türk Telekom mobil segmentte sahip olduğu frekanslar, fiberle desteklenen güçlü mobil altyapısı ve yeni yatırımları ile mobil servis kalitesini ve kapsamını daha da iyileştirerek mobil pazardaki pozisyonunu güçlendirmekte ve abone artışını sürdürmektedir. Türk Telekom'un mobil abone pazar payı son beş yılda 6 puan artarak 2019 4. Çeyrek itibarıyla %29 seviyesine ulaşmıştır.

Segment bazlı yaklaşımla Prime ürünü ile yüksek gelir grubuna ve Selfy ile genç ve giriş segmentindeki müşterilere hitap edilmektedir. Türk Telekom, portföyünde

rekabete göre fark yaratacak ürünleri ve iş ortaklıklarıyla mobil abone pazar payı kazanımını sürdürmeyi hedeflemektedir.

Mobil abonelerin akıllı telefon ve data kullanımları artmaya devam etmektedir. 2019 yıl sonu itibarıyla Türk Telekom mobil segmentinde akıllı telefon penetrasyonu yıllık 3 puan artışla %86 seviyesine ulaşmış ve Türk Telekom bu alandaki lider konumunu korumuştur. 2019 yılında akıllı telefon kullanıcılarının LTE uyumlu telefon sahipliği 5 puan artarak %82 seviyesine ulaşmıştır.

Türk Telekom mobil şebekesindeki LTE nüfus kapsama oranı 2019 yıl sonunda %92'yi aşarken, fiber bağlantılı LTE baz istasyonu oranı %45 olmuştur.

Kurumsal servislerde segment penetrasyonunu artırarak gelir büyümesinin sağlanması

Müşterilere sağlanan değeri arttırmak amacıyla "Satış Genel Müdür Yardımcılığı" pozisyonu "Kurumsal Satış" ve "Bireysel Satış" Genel Müdür Yardımcılığı olarak yapılandırılmıştır. Bu sayede, kurumsal alandaki odağın güçlendirilmesi hedeflenmektedir.

Türk Telekom yenilenen segment veri tabanlarını etkin bir şekilde kullanarak, segment yapısına uygun bir biçimde tekrar oluşturulan hedeflendirme yapısıyla birlikte, Stratejik, Kamu ve Büyük Ölçekli Müşteriler segmentlerinde büyümeye odaklanmıştır.

Kurumsal alanda güvenlik ürünleri ve veri merkezi ürünlerinin başı çektiği ICT ürünleri; WAF (Web Application Firewall), pentest, kurumsal e-posta hizmeti, Merkezi SIP TRUNK gibi yeni nesil ürünler ile birlikte ana ürün kategorilerinde müşteri ihtiyaçları ile uyumlu yenilikler ve çözümler sunulmaya devam edilmiştir.

IP tabanlı uygulamalar ve katma değerli hizmetler sabit ses ile desteklenmiş ve daha iyi müşteri deneyimini mümkün kılan teknolojik gelişmelere uygun olarak bulut tabanlı ses çözümlerine geçiş yapılmıştır.

Türk Telekom, müşterilerinin tüm teknolojik gereksinimlerine tek çözüm ortağı olma amacıyla, entegre çözümler geliştirmek için grup şirketleri ile çalışmaya devam etmiştir. Bu kapsamda İnnova ile Yönetilebilir Servisler, Dijital İmza ve bilişim konusunda etkin çözümler geliştirilmiştir. Türk Telekom ayrıca müşterilerinin çağrı merkezi ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çözümler üretmeye devam etmiştir.

Kamu ile geniş çaplı projeler yürüten Türk Telekom, vatandaşların hayatlarını kolaylaştıran çözümlere imza atmaktadır. Bu kapsamda, YöneTT ücretsiz Wi-Fi projesi, akıllı direk çözümü ile tüm vatandaşlara ücretsiz internet sunulması, bölgenin güvenliğini ve verimliliğini arttıran Akıllı OSB projesi, Elektronik Denetleme Sistemi projesi gibi projelere farklı şehirlerde imza atan Türk Telekom, kamu ile güçlü iş birliğini sürdürerek önemli projelere imza atmaya devam edecektir.

Enerji dikeylerindeki iş birlikleri

Enerji dikeylerindeki iş birlikleri ile toplam hane sayısının %70'ini kapsayan 5 enerji şirketi üzerinden genişbant teklifleri satışa sunulmaktadır.

Yenilikçi Alanlarda Büyüme

Büyüme hedeflerini desteklemek ve sürdürülebilir kılmak amacıyla yenilikçi alanlarda büyüme ana hedef olarak belirlenmiştir.

Sürdürülebilir büyüme için yeni gelir alanlarından pay alınması

Türk Telekom'un geleneksel telekom servisleri dışında sağlık, eğitim ve enerji gibi öncelikli dikeylerde ölçekli projelerle temel ürün ve servisler desteklenerek geniş müşteri kitlelerine ulaşılması hedeflenmektedir.

Sağlık alanında bölgesinde lider pozisyona gelen Türkiye'nin pozisyonunu güçlendirecek sağlık kampüslerinden olan Ankara Şehir Hastanesi'nin ve Mersin Entegre Sağlık Kampüsü'nün bilişim altyapı hizmetleri Türk Telekom tarafından sağlanmaktadır.

Enerji dikeylerindeki iş birlikleri ile genişbant teklifleri, elektrik şirketleri aracılığı ile satışa sunulmuştur. Toplam hane sayısının %70'ini kapsayan 5 enerji şirketi (CK Boğaziçi, CK Akdeniz, Limak, Aksa ve Enerjisa) ile iş birliği yapılmaktadır.

ICT ürün portföyü çeşitlendirilerek yeni gelir alanları oluşturulmakta ve müşteri bağlılığı arttırılmaktadır. Veri merkezi ürünleri ile Türkiye'nin en zengin çözüm portföyünü müşteri odaklı yaklaşımla sunan Türk Telekom, portföyünü daha fazla zenginleştirmeye devam etmiştir. Ülke çapında online satış yapan firmaları veri merkezi hizmetleri alanında da müşteri portföyüne kazandırmıştır.

Türk Telekom 2018 yıl sonunda açılışı yapılan Siber Güvenlik Merkezi ile müşterilerinin tüm siber güvenlik ihtiyaçlarına yönelik global standartlarda, uçtan uca çözümler sunarak, müşterilerin kesintisiz ve güvenli erişiminin devamlılığını sağlamaktadır. Siber Güvenlik Merkezi ile grubun siber güvenlik ihtiyaçlarını karşılamakta ve sektördeki diğer oyunculara hizmet vererek gruba ek gelir sağlamaktadır.

Türk Telekom akıllı şehirler alanında öncü olarak sürdürülebilir, verimli ve yaşam kalitesi yüksek şehirler inşa edilebilmesini destekleyecek akıllı şehir teknolojilerine yatırım yapmaktadır. Yeni nesil şehir teknolojileri, ulaşım, güvenlik, enerji, sağlık, çevre ve yaşam başlıkları altında ele alınmaktadır.

Temel servislerin yanında fırsat odaklı girişimler ile değer yaratılması

Türk Telekom başlangıç ve orta kademedeki girişimlerin uzun vadeli iş hedeflerini gerçekleştirmelerine yardımcı olmak, büyümelerine katkı sağlamak ve çeşitli projeler geliştirmek amacıyla "Türk Telekom Ventures Proje Geliştirme" girişimini 2018 yılında kurmuştur. Bu girişim ile; sağlık, enerji, eğitim gibi sektörlerde geniş kitlelere fayda sağlayabilecek ve Türk Telekom ana iş kollarına destek olabilecek şirketleri büyüterek ek değer yaratacak yatırımlara odaklanmaktadır. Türk Telekom 2019 yılının başında eğitim dikeyinde K12 ilkökul öğrencileri için oyun temelli bir öğrenme platformu olan MentalUP'tan %6,9 oranında hisse satın almıştır.

Türk Telekom 2019 yılında odak alanlarından olan enerji sektöründe yeni ürün ve servis geliştirme ve dijitalleşme ile ülke ekonomisine fayda sağlayacak yeni projeler geliştirilerek mevcut ana iş kolları ile sinerji oluşturulması amacıyla "Eltemtek" firmasına yatırım yaparak %11 oranındaki hissesini devralmıştır. Eltemtek, Türkiye'nin kritik enerji altyapısı projelerinde özel ve kamu kuruluşlarına mühendislik, proje ve danışmanlık hizmeti sağlamaktadır.



Verimlilik

Etkin maliyet kontrolü ve optimizasyon ile operasyonel giderler kontrol altında tutulmaktadır.

Türk Telekom'un Türkiye'de girişimciliği desteklemek ve yenilikçi fikirleri katma değer sağlayacak işlere dönüştürmek hedefiyle girişim hızlandırma programı olan PILOT'u hayata geçirmiştir. Özel sektör bünyesinde hayata geçirilen ilk girişim hızlandırma programı olan PILOT ile erken aşama teknoloji girişimleri desteklenmektedir.

İştirakler ile değer yaratılması

Her biri en doğru alanda konumlanan grup şirketleri ile Türk Telekom müşterilerine özelleştirilmiş çözümler sunarak değer sağlamaya devam etmektedir. Innova ile büyük çaplı Bilgi İletişim ve Teknoloji projelerinde, Argela ile 5G dahil yeni nesil telekomünikasyon teknolojilerinde, SEBIT ile e-öğretim ürünlerinde, AssisTT ile çağrı merkezi hizmetlerinde, Türk Telekom International ile uluslararası altyapı hizmetlerinde ve Türk Telekom Ödeme Hizmetleri ile ödeme çözümleri ve elektronik para alanlarında öncü rol üstlenmektedir.

VERİMLİLİK

Geleneksel Faaliyetlerde Verimlilik

Sıkı maliyet kontrolü ile giderlerde iyileşme sağlanması

Etkin maliyet kontrolü ve optimizasyon için operasyonel giderler gelirlerle uyumlu olarak kontrol altında tutulmaktadır.

· Sade ve etkin portföye odaklanılması

Türk Telekom, ürün servis portföyünü sadeleştirmek ve temel ürünlerin yetkinliklerini arttırabilmek amacı ile

sade ve etkin portföye odaklanmayı hedeflemektedir. Müşteri ihtiyaçlarını daha etkili karşılamak ve kaynakları daha verimli kullanılmak amacıyla portföy sadeleştirme çalışmaları sürmektedir.

· Satış kanalları ve müşteri hizmetleri

Türk Telekom müşterilerine satış ve müşteri hizmetleri kanallarında yapacağı geliştirmeler ile uçtan uca kusursuz bir kanal deneyimi sağlayarak verimlilik artışı elde etmeyi hedeflemektedir.

Bayi kanallarında, ofislerde ve çağrı merkezlerinde sadeleştirme ve optimizasyon çalışmaları devam etmektedir. Perakende seviyede münhasır bayi kanalının yanı sıra toptan kanalda da verimlilik artışı sağlanmıştır. Çağrı merkezlerinde dijital kanal kullanımının geliştirilmesi, süreçlerin otomasyon seviyesinin artırılması gibi maliyet optimizasyonu girişimleri başlatılmıştır.

Türkiye genelinde geniş bir ağa ve etki alanına sahip olan Türk Telekom Ofis Kanalı'nda 2019 yılında iyileştirmeler yapılmıştır. Kanalin daha düşük maliyet ile daha fazla satış yaparak verimliliğe odaklanması için performans ve prim sistemlerinde süreçler tekilleştirilmiş, ofis kanalındaki tüm kademelerde çalışanların aynı hedeflere yönelmesi sağlanmıştır.

Bayi satışlarının tanımlanmış kurallar doğrultusunda gerçekleştirilmesini güvence altına almak üzere bayi prim sistemi yeniden yapılandırılmıştır. Türk Telekom Münhasır Satış Kanalı'nda (TTM) verimliliği arttırmak hedefiyle performans odaklı bir prim sistemine geçiş yapılmıştır. Bu çerçevede, bayiye koşulsuz ödenen kazanç tutarları azaltılmış ve değişken prim tutarları artırılmıştır.

Satış ve Müşteri Hizmetleri kanallarının optimizasyonu ile müşteri kazanım ve elde tutma maliyetlerinin azaltılması hedeflenmektedir. Türk Telekom başta Finans, Müşteri Hizmetleri ve Çağrı Merkezi olmak üzere süreçlerinin verimliliğini arttırmak amacıyla robotik süreç otomasyonu fırsatlarını araştırmaktadır.

· Ekipman satışlarından kaynaklanan şüpheli alacakların bireysel finansman girişimleri ile azaltılması

Cihaz satışlarında risk değerlendirme süreçleri iyileştirilmiş ve karar ağaçlarında yapılan değişiklikler ile tahsilatı riskli satışların önüne geçilmiştir. Cihaz maliyetlerini azaltmak ve riskleri minimize etmek amacıyla tüketici finansmanı alanında iş birliklerini yaygınlaştırma çalışmaları devam etmektedir. Gerçekleştirilen sistem ve süreç iyileştirmelerinin de etkisi ile şüpheli alacak giderlerinde azalma sağlanmıştır.

Rekabetçi müşteri deneyimi

Türk Telekom müşterilerin hayatlarını kolaylaştıran servisler ve ürünler geliştirerek müşteri deneyimini her alanda iyileştirmeyi hedeflerken müşteri deneyimini dijital alanlarda da en üst düzeye taşımak amacıyla çalışmalar yürütmektedir.

Yatırım harcamalarının disiplinli yönetimi

Türk Telekom yatırım harcamalarını disiplinli yönetimi ile birlikte elindeki mevcut varlıkları daha verimli değerlendirmeyi ve yapacağı yatırımlarla daha çok değer üretmeyi amaçlamaktadır.

Disiplinli yatırım politikaları ile harcamalar gelirle uyumlu olarak yönetilmektedir. Yatırımın gelire oranının mobil kapsama alanı ve yeni sabit erişim yatırımlarının tamamlanması ile birlikte zamanla azalması beklenmektedir.

Sabit erişim tarafında yeni yerleşim yerlerinde ve rekabetin yüksek olduğu bölgelerde yatırımlar önceliklendirilmektedir. Ülkenin en yaygın erişim ağına sahip olmanın verdiği sorumlulukla Türkiye'nin fiberleşme sürecine öncülük etmek Türk Telekom'un yatırım ajandasının üst sıralarındaki yerini korumaktadır. Türk Telekom aktif ve pasif paylaşım projeleri ile mobil yatırım ihtiyaçlarının optimize edilmesini hedeflemektedir.

Altyapıya yönelik yatırım maliyetlerinin gelir büyümesi ile uyumlu olarak gerçekleşmesi beklenmektedir. Bilgi teknoloji süreçlerinin ve sistemlerinin sadeleştirilmesi, şebekenin yazılım tabanlı ve sanal dönüşümünün sağlanması ile teknoloji ve şebeke maliyetlerinde iyileşme hedeflenmektedir.

Sabit ve mobil bölgesel saha hizmetleri birleştirilerek sinerji sağlanması amaçlanmıştır. Merkezileşme ve yeni teknolojiler doğrultusunda insansızlaştırılan santral ve hizmet binalarının Genel Müdürlük ve bölge ihtiyaçları doğrultusunda kullanımı ile maliyetler azaltılmaktadır.

Organizasyonel dönüşümün sağlanması

Türk Telekom; yenilikçi insan kaynakları uygulamalarıyla, kurum kültürü ve değerlerine uygun nitelikli iş gücünün Şirket'e kazandırılmasını ve telekomünikasyon sektöründe en çok tercih edilen şirket olmayı hedeflemektedir. Türk Telekom'un stratejik hedeflerine daha etkin hizmet edecek, büyüme ve karlılığı sürdürülebilir hale getirecek şekilde, doğru sayıda ve dağılımda iş gücünü belirlemek amacıyla organizasyon çalışmaları ve planlamaları yapılmaktadır. Yeniden tasarlanan iş süreçleri sayesinde de daha verimli iş yapış modelleri uygulamaya alınmaktadır.

Rekabetçi müşteri deneyimi sağlanması

Müşterilerine rekabetçi müşteri deneyimi sunmak Türk Telekom'un en önemli hedefleri arasındadır. Yüz yüze ve dijital kanallarda müşteri süreçlerini öncelik alanlarından birisi olarak tanımlayan Türk Telekom, imza attığı projelerle operasyonel verimlilik alanında da iyileştirme gerçekleştirmektedir.

Müşteri deneyimi alanında rekabetçi müşteri deneyiminin önceliği gözetilerek satış öncesi ve sonrası süreçlerin temel servislerden başlayarak uçtan uca iyileştirilmesine devam edilmektedir.

Müşterilerin hayatlarını kolaylaştıran servisler ve ürünler geliştirerek müşteri deneyimini her alanda iyileştirmeyi hedeflerken müşteri deneyimini dijital alanlarda da en üst düzeye taşımak amacıyla çalışmalar devam etmektedir.

Online İşlemler

Online İşlemler uygulaması yeni fonksiyonları, dijital kanala özel fırsatları ve yenilenen kullanıcı dostu arayüzü ile 2019 yılında Türk Telekom'un en çok ziyaret edilen kanalı haline gelmiştir.

Müşterilerinin ihtiyaçları ve beklentileri doğrultusunda sürekli gelişen Online İşlemler uygulaması yeni fonksiyonları, dijital kanala özel fırsatları, yenilenen kullanıcı dostu arayüzü ve basitleşen kullanıcı girişi ile 2019 yılında Türk Telekom'un en çok ziyaret edilen kanalı haline gelmiştir.

Web online işlemler; satış ve müşteri hizmetlerinin müşteri odaklı yaklaşımını, yönetimi gerçekleştirilen tüm kanallarda uygulamaya, kullanıcı dostu ve yenilikçi hizmetler tasarlamaya devam etmektedir. Kasım 2019 itibarıyla "Tek Kanal, Tek Login" vizyonu ile Mobil, Evde İnternet, Ev Telefonu ve TV ürünlerinin birleştiği ilk dijital ortak online işlemler kanalı "Tekil Online İşlemler" müşterilerin kullanımına açılmıştır. Tek bir dijital kanaldan tüm müşterilere hizmet vermeye başlanmıştır.

Kurumsal müşteri hizmetleri çağrı merkezi kanalında 500'ü aşkın müşteri temsilcisi ile yüz yüze kanallarda ise yaklaşık 400 kurumsal müşteri hizmetleri personeli ile kurumsal müşterilerin satış sonrası ihtiyaçları karşılanmaktadır. Müşteri memnuniyeti odaklı farklılaştırılmış bir hizmet anlayışı çerçevesinde kurumsal müşteri hizmetleri mobil, internet ve sabit ses abonelerinden gelen yıllık çağrı taleplerini uçtan uca karşılamaya devam etmektedir.

Empati Programı ile tüm Türk Telekom çalışanları Müşteri Deneyimi Temsilcisi yaklaşımıyla tek bir ekip olarak müşteri süreçlerini kademe kademe iyileştirmektedir. Program kapsamında müşterilere dokunan bütün hizmetler, uygulamalar, süreçler uçtan uca gözden geçirilmekte ve en iyi müşteri deneyimini sağlayacak şekilde revize edilmektedir.

Program iki fazda ele alınmakta olup ilk fazda sabit ses, genişbant, TV ve dijital hizmet kanalları süreçlerine yönelik aksiyonlar belirlenmiş ve temel müşteri süreçleri olan kurulum, nakil, reklamasyon ve arıza alanlarında geliştirmeler yapılmıştır. 2019 yıl sonu itibarıyla programın odak alanlarına mobil müşteri memnuniyeti de dahil edilerek, mobil hizmetine yönelik süreç iyileştirmelerine başlanmıştır.

Yenilikçi Faaliyetlerde Verimlilik

İç dijitalleşme ile iş modellerinin ve süreçlerinin değişimi

İş yapış biçimleri hızla dönüşürken, değişen ve dijitalleşen iş dünyası dikkate alınarak dijital dönüşümün tüm değer zincirinde sağlanması hedeflenmektedir. Bu doğrultuda, Türk Telekom Teknoloji, Pazarlama, Markalaşma ve İletişim, Satış ve Müşteri Hizmetleri süreçlerini uçtan uca geliştirerek çeşitlendirmektedir.

Türk Telekom bu alanlarda dijital dönüşümü gerçekleştirerek müşteri süreçlerinin dijitalleştirilmesini, operasyonel verimlilik artışının sağlanmasını, temel servisleri tamamlayıcı yenilikçi dijital ürünleri geliştirilerek pazara sunulmasını, temel servisleri ve bunların yanında müşterilerin ve telekom ekosisteminin dijital dönüşümüne katkı sağlanmasını hedeflemektedir. Bireysel müşteriler için temel servislerin yanında yenilikçi dijital servisler geliştirilerek çapraz satışların ve müşteri bağlılığının artırılması amaçlanmaktadır.

Online ve alternatif kanal kullanımı

Alternatif ve dijital kanal kullanımının artırılması ve verimli kullanılması amacıyla çeşitli projeler geliştirilmektedir. Enerji sektöründeki iş birlikleri ile alternatif kanallar geliştirilerek temel servislerin iş birliği anlaşması yapılan enerji şirketleri aracılığı ile geniş kesimlere ulaştırılması sağlanmaktadır.

Dijital kanallarda gerçekleştirilen iyileştirmeler ile hem müşteri deneyimine katkı sağlanmakta hem de verimlilik artışı gerçekleştirilmektedir. Mobil ve Online işlem merkezlerinin uçtan uca satış süreçleri yeniden tasarlanmıştır.

Yalın teknolojilerin etkinleştirilmesi

Rekabetçi müşteri deneyimi sağlamak için yalın teknolojilerin etkinleştirilmesi ve SDN/NFV teknolojilerinin geliştirilmesi sağlanacaktır. Ayrıca SEBA üzerinde çalışmalara devam edilmektedir.

Sanallaştırma mimarisi yaklaşımı ile düşük yatırım ve işletim maliyeti, esnek mimari, rahat ölçeklenebilir, basit kurulum avantajları sağlanarak yatırım ve gider tarafında iyileşme ve yeni servislerin sunulması ile gelirlerin artırılması hedeflemektedir. Ağ teknolojilerinin yazılım tabanlı hale getirilmesi, sanallaştırılması (SDN/NFV) ve gündemdeki diğer yeni nesil erişim teknolojileri takip edilerek uygulamaya alınması sağlanacaktır.

- *Sabit ve mobil varlıkların yeniden tasarlanmasına hazırlanılması*

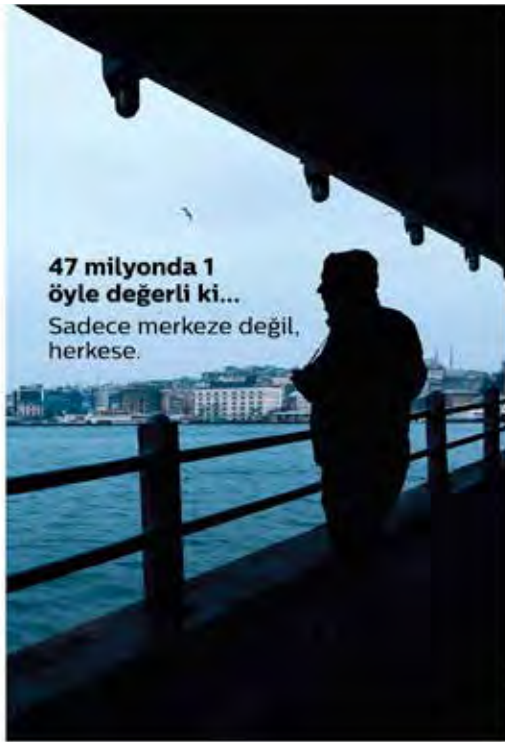
Müşterilerin artan bağlantı ihtiyaçlarına en etkili şekilde cevap vermek ve mevcut varlıkları daha etkin kullanmak adına 5G için gerekli hazırlıklar hızlandırılacaktır. 5G PPP, ONF (Open Network Foundation) konsorsiyumlarında yer alınarak 5G faaliyetlerin geliştirilmesi ve standartların oluşturulması kapsamında global oyuncularla birlikte çalışılmaktadır. Yeni nesil sanallaştırılmış bulut şebeke mimarileri, nesnelerin interneti, kamu güvenliğine katkı sağlayarak yeni iş birlikleri ile strateji ve iş planları geliştirilmektedir.

Teknoloji dönüşümüne hazır olmak – 5G'ye hazırlanmak

- *Yalın teknolojilerin etkinleştirilmesi – SDN ve NFV ve SEBA teknolojilerinin ticarileştirilmesi*

Müşterilere daha hızlı hizmet ve rekabetçi müşteri deneyimi sağlamak için yalın teknolojilerin etkinleştirilmesi ve SDN (Yazılım Tanımlı Şebekeler)/NFV (Şebeke Fonksiyonlarını Sanallaştırma) teknolojilerinin geliştirilmesi sağlanacaktır. Bunun yanında SEBA (SDN Destekli Geniş Bant Erişimi) üzerinde çalışmalara kapsamlı şekilde devam edilmektedir. Türk Telekom otomasyon, yakınsama, sanallaştırma girişimleri ile teknolojik yetkinliklerini geliştirecek ve şebekesini bu geliştirmeler doğrultusunda dönüştürecek daha çevik ve verimli bir şebeke yapısına geçilmesini sağlayacaktır.

Türk Telekom, “**Sadece merkeze değil, herkese**” hizmet anlayışı dahilinde Türkiye’nin en uçra köşelerinde yaşayan tek bir bireyden kalabalık ailelere, küçük işletmelerden en büyük şirketlere kadar tüm abonelerine aynı kalitede hizmet sunmaktadır.



Bireysel Pazarlama Faaliyetleri

Sağlıklı ARPU artışı ile birlikte grup abone sayısı istikrarlı şekilde büyümeye devam etmiştir

Tek marka altında entegre bir yapıda faaliyet gösteren Türk Telekom 2019’da müşteri kitlelerinin ihtiyaçlarına sunduğu güçlü teklifler ve sürekli geliştirdiği müşteri deneyimi ile cevap vermiştir.

Türk Telekom, “Sadece merkeze değil, herkese” hizmet anlayışı dahilinde Türkiye’nin en uçra köşelerinde yaşayan tek bir bireyden kalabalık ailelere, küçük işletmelerden en büyük şirketlere kadar tüm abonelerine aynı kalitede hizmet sunmaktadır.

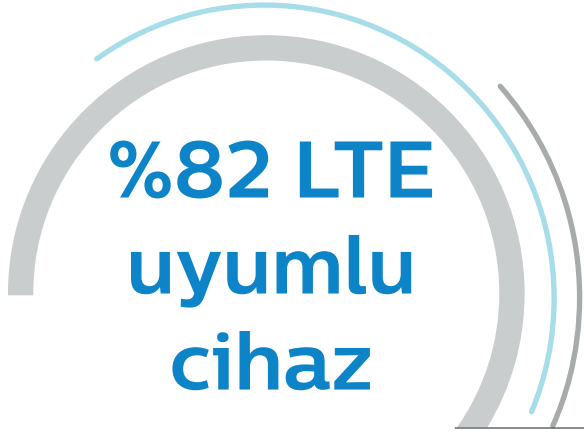
Sürdürülebilir bir abone büyümesinin yanında sağlıklı ARPU artışı stratejisine uygun şekilde, Türk Telekom abone tabanına 2019 yılı boyunca toplam 1,8 milyon net abone eklenmiş ve abone sayısı 47,8 milyona yükselmiştir.

Pazardaki diğer oyuncuların abone tabanının dağılımı ile kıyaslandığında, Türk Telekom, %48 mobil, %24 sabit genişbant, %21 sabit ses ve %7 TV olan çeşitlendirilmiş abone dağılımı ile öne çıkmaktadır.

Şirket, Grup sinerjisinin de gücünden faydalanarak müşterilere daha fazla Türk Telekom ürününü proaktif şekilde sunabilmek amacıyla abonelerinin %79’undan bilgilerinin Grup şirketleri arasında paylaşılması konusunda izin almıştır. Çoklu ürün kullanan abone oranı 2019 yıl sonu itibarıyla 3,2 puan artışla %63 olarak gerçekleşmiştir (2018 sonunda bilgi paylaşımına izin veren sabit tutulan alt abone tabanı içinde).

Mobil segmentte de güçlü abone büyümesi ve sağlıklı ARPU artışı devam etmiştir. 2019’da yıllık net 1,4 milyon abone kazanımı ile birlikte toplam mobil abone sayısı 22,9 milyona ulaşmıştır. BTK’nın Türk ya da yabancı kimlik numarası olmayan müşterilerin aboneliklerinin iptal edilmesine yönelik düzenlemesinin etkisi hariç tutulduğunda, 2019 yılında 1,9 milyon net abone kazanımı gerçekleşmiştir. Türk Telekom 2019 yılında da net mobil numara taşımada liderliğini sürdürürken ARPU’sunu da büyütmeğe devam etmiştir.

Türk Telekom, akıllı telefon penetrasyonundaki lider konumunu 2019’da korumuş, 2019 sonu itibarıyla



Akıllı telefon kullanıcıları içinde LTE uyumlu cihaz sahipliği 2019 yılında 5 puan artarak %82 seviyesine yükselmiştir.

Türk Telekom mobil aboneleri içinde akıllı telefon penetrasyonu yıllık 3 puan artış ile %86 olarak gerçekleşmiştir. 2018 yılı sonunda akıllı telefon kullanıcılarının %77'si LTE uyumlu cihaza sahip iken, 2019 yılında bu oran 5 puan artarak %82 seviyesine yükselmiştir.

2019 yılında mobil abonelerin LTE SIM kart ve bu teknolojiyi destekleyen cihaz sahipliği artmaya devam etmiş, LTE servisini aktif olarak kullanan abone sayısında önceki yıla göre %28 artış sağlanmıştır.

Türk Telekom'un 2019 yılında sabit internet tarafında ana öncelikleri, penetrasyon artış odağı ile evinde internet olmayan hanelere ulaşmak ve yüksek kapasite tercih eden müşterileri limitsiz internet dünyasıyla tanıştırmak olmuştur. Bu önceliklere yönelik alınan aksiyonlarla hem milyonlarca yeni hane Türk Telekom'la buluşmuş, hem de milyonlarca müşterinin paketleri limitsiz internet paketine dönüşmüştür. Diğer yandan yüksek sayıda müşteri Türk Telekom'a gelirken fiber interneti tercih etmiş ve Türk Telekom fiber internet alanında da liderliğini sürdürmüştür.

Türk Telekom 2019 yılında toplam sabit genişbant pazarını büyümeye devam etmiş ve yılı 458 bin net abone artışı ile kapatmıştır. 2019 yıl sonu itibarıyla toplam sabit genişbant abone sayısı 11,4 milyona ulaşmıştır. Sabit genişbantta ARPU 4Ç'19'da yıllık %13 büyümeye ile 2011 yılından bu yana en yüksek yıllık artışı kaydetmiştir. 2019 yılında, fiber abone tabanı ise yıllık %16 artış ile 4,2 milyona ulaşmıştır.

Türk Telekom'un Ev TV abone sayısı 2019'da 1,6 milyon olarak gerçekleşirken, toplam TV abone sayısı da 3,5 milyon olmuştur. Şirket'in 2017 yılı sonunda %18 olan ödemeli TV pazar payı, 2019 üçüncü çeyrek sonu itibarıyla %24'e ulaşmıştır (Kaynak: BTK 3Ç'19 Pazar Verileri raporu). 2019 yılında ödemeli TV pazarında ikincilik konumu sürdürülürken, mevcut müşterilerden sağlanan geliri arttıracak aksiyonlar hayata geçirilmiştir.

2019 yılında mobil faturalı segmentte değişen müşteri ihtiyaçları güçlü teklifler ile karşılanmıştır

Türk Telekom 2019'da sunduğu güçlü teklifleri, sürekli gelişen müşteri deneyimi ve değişen müşteri ihtiyaçlarına olan odaklılığı ile faturalı mobil pazardaki büyümesini sürdürmüştür. Şirket, toplam faturalı mobil abone tabanını net 1,5 milyon büyütürken, yıllık %12 büyümeye oranı yakalamıştır. 2019'da 13,7 milyon toplam faturalı abone sayısına ulaşılmıştır. 2018 yılında numara taşımada (port-in) pazarın en yüksek numara taşıma adetlerine sahip olan Türk Telekom, 2019 yılında da liderliğini sürdürmüştür.

Dijitalleşen dünyada mobil data tüketimi giderek yükselirken, data kullanımında tüketiciler arasında farklılıklar artmaya başlamıştır. Tarifeleri tasarlarlarken müşterilerin ihtiyaçlarına cevap verebilmek en öncelikli amaç olmaya devam etmiştir. Müşteri beklentileri göz önünde bulundurularak, 2019 yılı başında Cebimde Tarifeler lanse edilmiştir. İkinci çeyreğin sonunda yaz aylarına özgü mobil kullanım ihtiyaçları dikkate alınarak, Gel Kazan Kampanyası sunulmaya başlanmıştır. Bu kampanya ile Cebimde Tarifeler'in fiyatı sabit tutulmuş ve tarifelerin data içeriklerine, 12 ay geçerli ek data faydaları sunulmuştur. Alınan tüm bu aksiyonların hedefi, müşterilerin artan data ihtiyacına cevap vererek müşteri memnuniyetini arttırmaktır.

2019 Ekim ayında, müşterilere uygun fiyatlı yüksek data içeriği sunan Efsane Portföy lanse edilmiştir. Bu lansman ile birlikte faturalı aktivasyon adetleri rekor seviyeye ulaşırken, müşterilerin memnuniyeti yüksek bir seviyeye taşınmıştır.



Faturasız mobil müşterilerin data ihtiyacına odaklanılmıştır

2019 yılında, müşterilerin artan data ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde faturasız portföyü çeşitliliği artırılmıştır. Aynı zamanda, iletişime ayırdığı bütçeyi yönetmek için seçimlerinde fiyat odaklı davranan faturasız müşteri kitlesi de ihmal edilmeyerek, pazara göre en uygun fiyatlar sunulmaya devam edilmiştir.

2019 yılında 2GB, 4GB, 6GB ve 10GB seçeneği cepten data kullanımını içeren paketler sunulmuştur. İkinci çeyrekte ise müşteri ihtiyaçları ve tüketimleri göz önünde bulundurularak 3GB, 5GB ve 7GB seçenekleri de eklenmiş ve teklifler farklılaştırılmıştır. Ana teklifler, yıl boyunca çok çeşitli ve rakip operatörlere göre fiyat avantajlı tutularak müşterilerin her türlü ihtiyacına cevap vermek ve onların memnuniyetini en yüksek seviyeye çıkarmak amaçlanmıştır. Böylece bir önceki seneye göre aktivasyon adetlerinde artış sağlanmıştır.

Tüm yıl boyunca faturasız müşterilerin memnuniyetini daha da yükseltecek ve onların her türlü ihtiyacına cevap verecek teklifler hazırlanmıştır.

Mobil Wi-Fi teklifleri yüksek data içerikleri ile zenginleştirilmiştir

Her zaman ve her yerde mobil internet hizmeti sunmaya yönelik "Mobil Wi-Fi" teklifleri, 2019 yılında yüksek data içerikleri ile zenginleşmeye devam ederken, faturasız müşterilerin data ihtiyacını karşılamak amacıyla da Mobil Wi-Fi kapsamı altında faturasız teklifler sunulmaya

başlanmıştır. Nisan ayında faturalı müşteriler için 50GB data içeriğine sahip modemli ve modemsiz teklifler lanse edilmiştir.

Mobil Wi-Fi ile, modemsiz teklifleri tercih eden müşterilerin, SIM kartlarını tabletlerine ya da akıllı telefonlarına takarak cihazlarını modem gibi kullanabilecekleri; modemli teklifleri tercih eden müşterilerin ise 10 adede kadar akıllı cihaz üzerinden internete bağlanmanın keyfini çıkarabilecekleri mobil internet hizmeti sunulmaktadır.

Mobil segmentte sadakat ve müşteri memnuniyeti odaklı yaklaşım

2019 yılında mobil segmentte ağırlıklı olarak; faturasızdan faturalıya geçiş yapan müşteri sayısının, LTE'ye geçişlerin teşvik edilerek data tüketiminin ve dijitalizasyon odağı paralelinde Online İşlemler kullanan müşteri adedinin artırılması, esnek, sade ve sadakat odaklı faturasız teklifler sunulması ve yurt dışında kullanım yapan müşterilerin deneyimlerinin iyileştirilmesi temel öncelikler olmuştur.

Müşterilerin faturasız tarifelerden faturalı tarifelere yönlendirilmesi yönündeki yoğun ticari odak devam etmektedir. 2019 yılında faturasızdan faturalıya geçiş yapan müşteri adedi önceki yıla göre %50'ye yakın artış göstermiştir.

Yüksek fatura ve taahhüt korkusu nedeniyle faturalıya geçmeye çekinen faturasız müşterileri adresleyen Aşmayan tarifelerin lansmanı Ağustos 2019'da yapılmıştır. Tarifeler kapsamında internet kotası tüketildiğinde kullanım durdurulmaktadır. Kullanıma devam etmek için ek paket alınması gereklidir. Ayrıca tarifeler kapsamında ilk 3 ay boyunca taahhüt cayma bedeli uygulanmamakta ve müşteriler portföydeki diğer tarifelere avantajlı fiyatlarla geçiş yapabilmektedir.

Ekim ayında faturalıdan faturasız hatta geçmek isteyen müşterilere yönelik olarak faturalıdan tutundurma amacıyla özel faturalı tarife portföyü lanse edilmiştir.

Faturasız segmentte tarife ve paketlerde sadeleştirme yapılarak müşteriye daha yalın bir paket dünyası oluşturulmuştur. Paket-tarife kullanımlarındaki esneklik, 20GB'a kadar olan paket seçenekleri ve Online İşlemler üzerinden her hafta sunulan sadakat kampanyası Sil Süpür kullanımı ile rekabette fark yaratılmıştır.

Türk Telekom'da dijitalleşme ve LTE odağı devam etmektedir

Türk Telekom, LTE kullanıcılarının farklılaşan mobil ihtiyaçlarını gözeterek buna yönelik çözümler ve özel kampanyalar sunmaya devam etmektedir.

2019 yılının ilk yarısında, LTE ile yeni tanışan müşterilere, LTE'ye geçtikten sonra ilk üç ay geçerli olmak üzere mevcut internet kotaları kadar internet hediye edilmiştir. Temmuz ayından itibaren ise LTE'ye geçiş yapan faturalı müşterilere 30 gün geçerli 30GB internet hediye edilmektedir. Ayrıca yıl içinde LTE müşterilerine özel farklı kampanyalar yapılmıştır.



Yıl boyunca her hafta sürpriz hediyeler kazandıran “Sil Süpür” kampanyası, yalnızca LTE müşterilerine özel olarak sunulmaktadır. Ayrıca, müşterilerin dijitalleşmesini arttırmak amacıyla Online İşlemler mobil uygulaması kullanımını teşvik edici kampanyalar düzenlenmiştir.

Karmaşık müşteri davranışları anlık işlenerek dinamik tekliflendirme yapısı ile doğru zamanda ihtiyaçlara uygun paketler sunularak müşteri memnuniyeti ve gelirden artış sağlanmıştır.

Türk Telekom'un fark yaratan teklifleriyle yurt dışına çıkan müşteriler rahat ediyor

Türk Telekom, müşterilerinin Avrupa, Asya, Amerika ve Rusya bölgelerini kapsayan birçok ülkede uygun maliyetlerle iletişimde kalmalarını sağlayan, farklı seçeneklerle zenginleştirilmiş yurt dışı teklifleri sunmaya devam etmektedir.

Türk Telekom'un faturalı müşterileri; söz konusu bölgelerde yer alan tam 86 ülkede, hiçbir işlem

yapmadan, günlük ücret karşılığında tarifelerini aynen yurt içindeki gibi kullanabilmektedirler.

Kanallarda etkin kampanya yönetimi sürmektedir

2019 yılında, zincir kanallarındaki paket satışı, faturalıya geçiş ve faturasız yükleme kampanyalarına çok daha fazla odaklanılmıştır. Faturasız tarifelerden faturalı tarifeye geçiş için bayi kanalına özel tarife portföyü lanse edilmiştir. Ayrıca, bayi kanalına özel yükleme kampanyaları ve paket satışlarına ekstra destek olacak bayi kampanyaları düzenlenmiştir.

Banka kanalı üzerinden yükle-kazan kampanyası gerçekleştirilmiştir. Web, mobil Online İşlemler ve bayi kanallarında paket satışı için BAL Paketleri lansmanı yapılmıştır.

Selfy-Türk Telekom'un Gençlik Dünyası

Gençlere sunduğu bol internetli tekliflerle, dijital dünyada kendilerini diledikleri gibi ifade etmelerine destek olan Türk Telekom Selfy, 2019 yılında da kendi kurallarını koyabildikleri bir dünya sunmaya devam etmiştir.

Selfy, “Bana SMS, dakika değil internet lazım” diyen gençler için hayata geçirdiği yeni “Dijital Paketler” ile sadece internetten oluşan bir teklif sunmuştur. Selfy'liler, Dijital Paketlerdeki internet kotalarını, özel bir işlem yapmaya gerek olmadan otomatik olarak SMS ve dakikaya dönüştürerek kullanılabilmektedir; bu da gençlere kolaylık ve esneklik sağlamaktadır.

Ayrıca Selfy kapsamında, sosyal medya kullanımı yüksek olan gençleri desteklemek amacıyla, internet kotalarına ek olarak YouTube, Instagram, Facebook ve Twitter gibi mecraların hepsinde geçerli internet hediye edilen, faturalı ve faturasız teklifler sunulmuştur.

Bunun yanında, gençlerin sıklıkla kullandığı self servis dijital kanallara özel yüksek data içerikli mobil bundle teklifler, kısa taahhüt süreli Evde İnternet ve faturasız mobil müşterilerin kullanabileceği Tivibu uydu teklifleri de lanse edilmiştir.

Marka memnuniyetini ve bağlılığını geliştirmek amacıyla gençlerin günlük alışkanlıklarını desteklemeye yönelik Selfy'lilere özel ön ödemeli alışveriş kartı Selfycard lanse edilmiştir. Selfy'liler bu kart ile istedikleri kadar bakiye yükleyebilmekte, istedikleri yerde gönülleriince harcayabilmektedirler. Ayrıca, gençler arasında popüler olan Caffè Nero, İdefix, Biletix gibi markalarla iş birlikleri yapılmaya devam edilmiştir.



Türk Telekom kamu mobil segmentinde lider operatör olmaya devam etmiştir

Türk Telekom, 2019 yılında da en güçlü olduğu segmentlerden biri olan kamu mobil pazarında büyümesini sürdürerek, lider operatör olmaya devam etmiştir.

Emniyet Genel Müdürlüğü (EGM) ve İçişleri Bakanlığı ile sürdürülen protokoller kapsamında, çok avantajlı mobil teklifler sunulmaya devam edilmektedir. İçişleri Bakanlığı çalışanlarına özel, yüksek data ve dakika içeren, çalışan yakınlarının da faydalanabileceği prime ayrıcalıkları ile yeni mobil tarifeler sunulmaktadır. Tüm kamu çalışanları, çalıştıkları kurumun kimlik belgesi ile Türk Telekom mağazalarına gelerek avantajlı fiyatlara sahip kamu tarifelerine geçiş yapabilmektedir.

Faturalı mobil tekliflerin yanı sıra Kamu Evde İnternet Kampanyası ile kamu meslek grubundaki müşterilerin farklı hız ve kullanım ihtiyaçlarına çözüm sunan internet teklifleri de sunulmaktadır.

Engelli, gazi ve şehit yakınlarına özel hizmetlerin kapsamı genişletilmiştir

2019 yılında Sosyal Açidan Desteklenmesi Gereken Kesimlere özel düzenlemeler kapsamında engelli, gazi ve şehit yakınlarına, tüm tarife ve kampanyalarda %25 indirim uygulanmaya başlanmıştır. Engelli, gazi ve şehit yakını müşteriler, hem mobil tarifelerden hem de Evde İnternet ve ev telefonu kampanyalarından %25 indirimle faydalanabilmektedir. Ayrıca Engelli ve Gazi Yakınları Evde İnternet Kampanyası ile farklı hız ve paketleri içeren, bu grup müşterilerin avantajlı fiyatlarla internet sahibi olabileceği teklifler de hizmete sunulmuştur.

Türkiye'nin Fiber Gücü Türk Telekom ile Türkiye gelişiyor

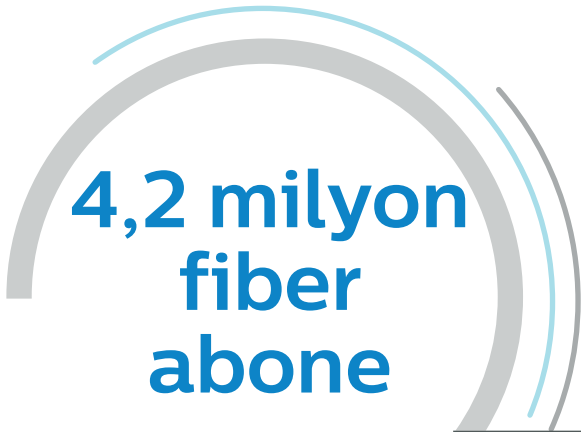
Türk Telekom'un Evde İnternet segmentinde yeni müşteri kazandırma çalışmalarında en öncelikli konu olan penetrasyon artışı, 2019 yılında da bu özelliğini korumuştur. Türkiye'deki fiber altyapının %80'inde imzası bulunan Türk Telekom, müşterilerine hızlı internet sunmak için hem yaygın fiber altyapısını genişletme çalışmalarına devam etmiş; hem de yüksek hızda interneti erişilebilir yapmak için portföyünü yenilemiştir.

Diğer yandan, 2019 yılı itibarıyla sabit genişbantta AKN yapısının kalkması ve müşterilere limitsiz paketler sunulması, yılın en önemli diğer başlığı olmuştur.

Türkiye'de genişbant penetrasyon artışına Türk Telekom katkısı sürmektedir

Türk Telekom'un, Evde İnternet'e uygun fiyatlarla giriş yapmak isteyen veya Evde İnternet kullanım ihtiyacı sınırlı olan müşterilerin kazanımını sağlamak ve ülke penetrasyonunu arttırmak amacıyla 2017 Nisan ayında başlattığı toptan seviyede "İnternet Bizden" ve perakende seviyede "İnternetsiz Ev Kalmasın Kampanyası" 3. yılında da yeni müşteriler tarafından yüksek oranda tercih edilmiştir. Bu proje ile 3. yılında 1 milyondan fazla haneye ulaşmayı başaran Türk Telekom, penetrasyon artışı önceliğini korumaktadır. 2019 yılında bu kampanya ile evine internet alacak yeni müşterilerin artan data ihtiyacını karşılayabilmek amacıyla 40GB paketinin yanı sıra 60GB paketi de satışa sunulmuştur.

Bu aksiyonların yanında Türk Telekom, hem yeni müşterilerinin Yazlık İnternet gibi dönemlik ihtiyaçlarını karşılamış, hem de özellikle okula dönüş döneminde sağladığı faydalar ile ailelerin ve öğrencilerin yanında olmuştur. Okula dönüş döneminde Evde İnternet'te sağlanan fiyat avantajına ek olarak, öğrencilerin gelişimi için dijital eğitim paketleri de sunulmuştur.



4,2 milyon fiber abone

Türk Telekom 2019 yılında toplam abone sayısında olduğu gibi fiber abone sayısında da 4,2 milyon abone ile pazar lideri konumunu sürdürmüştür.

Yapılan çalışmalar ve sabit genişbant penetrasyonunu artırma hedefiyle sunulan “İnternet Bizden” Kampanyası’nın (perakende pazarda TTNET için İnternetsiz Ev Kalmasın) katkısıyla, Türkiye’de genişbant hane halkı penetrasyon oranı, BTK’nın açıkladığı 2019 yılı 3. Çeyrek Pazar Verileri Raporu’na göre %58 seviyesine yükselmiştir.

Türk Telekom’la Limitsiz İnternet çağı başlamıştır

Türkiye’nin ve insanların gelişimine katkı sağlayan Türk Telekom, 2019 yılına “Limitsiz İnternet Çağına Hoş Geldiniz” sloganı ile başlamıştır. Yeni müşteri kazanımında limitsiz internet paketleri ön plana çıkarılmış ve yeni müşteriler limitsiz paket tercihine yönlendirilmiştir. Limitsiz internet önceliği ile “İnternetsiz Ev Kalmasın” paketleri dışında kalan yeni müşteri kazanımının neredeyse tamamı limitsiz paketlerden gelmiştir.

Türk Telekom’un sahip olduğu fiber altyapı genişliği ve sunduğu limitsiz internet paket seçenekleri sayesinde 2019 yılı hem yüksek hızın hem de limitsiz internetin daha fazla yeni müşteri ile buluşturulduğu bir yıl olmuştur.

Türk Telekom fiberde liderliğini sürdürmüştür

Türk Telekom’un fiber ağı 2019 yılında da genişlemeye devam etmiştir. Yeni müşteri kazanımında fiber internet tercih oranı günden güne artmaktadır. Bu sayede Türk Telekom 2019 yılında toplam abone sayısında olduğu gibi fiber abone* sayısında da 4,2 milyon abone ile pazar lideri konumunu sürdürmüştür.

Türk Telekom, sahip olduğu yaygın fiber altyapı gücü ile yüksek hızlı internet kullanımını desteklemek ve limitsiz internete geçiş sonrası yüksek hızları daha erişilebilir hale getirmek amacıyla yeni kazanım portföyünü de yenilemiştir. Bu kapsamda özellikle 35Mbps ve üzeri hızlarda ciddi avantajlar sağlanmıştır. Türk Telekom’un fiber gücüne katılmak isteyen yeni müşteriler için %30’a varan indirimler yapılmıştır.

Türk Telekom yeni müşterilerini dijital servislerle karşılamaktadır

Dijital dönüşüme öncülük eden ve bu alanda birçok yatırım yapan Türk Telekom, yeni Evde İnternet müşterilerini de dijital faydalarla buluşturmayı hedefleyerek 2019’da eğitimden eğlenceye, depolama alanından güvenliğe kadar ileri seviye dijital servislerini yeni müşteri kampanyaları ile sunmaya başlamıştır.

8Mbps ve üzeri hızları tercih ederek Türk Telekom Evde İnternet’e gelen müşterilere; Türk Telekom Muud premium üyelik, McAfee Antivirüs 3 lisans hakkı, Türk Telekom WiFi limitsiz internet, TT Depo 10GB depolama alanı, Türk Telekom Dijital Eğitim Paketleri ve 24Mbps ve üstü hızlarda ayrıca Türk Telekom Akademi Online İngilizce eğitim paketi de ücretsiz sunulmaktadır.

Sabit ses abonelerinde tutundurma faaliyetleri ile gelir maksimizasyonu sağlanmıştır

Sabit ses segmentinde yeni müşteri kazanımı, 2019 yılında da Türk Telekom’un ana odak noktalarından biri olmuştur. Özellikle sabit ses müşteri kazanımında hem sabit ses ürünü hem de alınan diğer ürünler açısından avantaj yaratacak yeni müşteri kampanyaları düzenlenmiştir.

Evde İnternet’i sabit telefon ile birlikte alan müşterilere, her iki ürün için de indirim sunan bu kampanyalar ile sabit telefonda yeni müşteri kazanımı artırılmıştır. Ayrıca, tek firmadan hizmet alımının verdiği kolaylık ve konforla, Türk Telekom müşterilerinin ürün sahipliğinin artması sağlanmıştır. Alınan tüm aksiyonlar neticesinde 2019 yılında sabit ses segmentinde 96 bin net abone kazanımı elde edilmiş ve toplam sabit ses abone tabanı 10,0 milyona yükselmiştir. Yalın DSL hatları da dahil edildiğinde toplam erişim hattı sayısı 14,6 milyona çıkmıştır.

2019 yılında, sabit ses mevcut müşteri kampanya portföyüne eklenen yeni kampanyalar ile taahhüt süreleri ve fiyatlar müşteri gruplarına göre farklılaştırılmış; iptal riski azaltılırken gelir maksimizasyonu hedeflenmiştir.

Sabit ses segmentinde müşteri bağlılığını sağlamak ve abone kaybını önlemek amacıyla taahhüt karşılığında indirimli teklif portföyü, tüm tarifeler için yenilenmiştir.

Sabit ses segmentinde telekom hizmetleri dışında sunulan faydalara yenisi eklenmiş, sigorta portföyüne “Ücretsiz Beyaz Eşya Sigortası” katılmıştır. Farklı ihtiyaçlara

*Fiber abone rakamı Eve/Binaya kadar Fiber ve Saha Dolabına kadar Fiber rakamlarını içermektedir.



yönelik teklifler ile müşteri memnuniyetinin artırılması hedeflenmiştir. Ev telefonuna taahhüt karşılığında Konut Sigortası ve Ev Destek hizmetleri sunulmaya devam edilmektedir.

Türk Telekom Grup sinerjisinin gücünden faydalanarak müşterilerine entegre ürünler ve ek faydalar sunmaya odaklanmıştır. Bu kapsamda, Türk Telekom Ev Telefonu müşterilerine taahhüt karşılığında TT Mobil'de ücretsiz mobil internet teklifleri sunulmaktadır. Ev Telefonu teklif portföyünün zenginleştirilerek müşterilerin tüm telekom ihtiyaçlarının tek bir çatı altında karşılanmasını hedeflemektedir.

Bölgesel kampanyalar ile farklı müşteri ihtiyaçlarına yönelik özel aksiyonlar alınmaktadır

Türkiye'nin sosyoekonomik farklılıkları ve müşterilerin ihtiyaçları göz önünde bulundurularak Evde İnternet ve mobil ürünlere yönelik bölgesel kampanyalara devam edilmiş, bölgesel odakla bu ürünlere ilişkin iletişimler yapılmıştır.

Türkiye'nin internet penetrasyonunu artırma hedefiyle yola çıkılarak, internet penetrasyonu düşük ilçelerde uygun fiyatlı Evde İnternet teklifleri içeren "İnternet Festivali" kampanyası 2018 yılında müşteriler nezdinde büyük ilgi görmüştür.

2019 yılında, ilçe kapsamı genişletilerek ve paket içerikleri müşteri ihtiyaçlarına göre revize edilerek kampanyaya devam edilmiş ve bu aksiyonun Türk Telekom satış performansına, ek abone alımına ve üst paketlere geçişe (upsell) olumlu katkısı olmuştur. İnternet Festivali kampanyasına ek olarak ilçe bazlı Ekspres kampanyası Haziran 2019'da satışa sunulmuştur. Objektif kriterlerle seçilen ilçelerde uygun fiyatlı fiberin adresi Türk Telekom olmuştur.

Yine bölgesel perspektifle Türk Telekom Evde İnternet aboneleri arasında Türk Telekom mobil hat sahiplik oranını arttırmak amacıyla, Evde İnternet müşterilerine yönelik faturalı mobil hat kampanyası olan "İnternetiye Özel İndirim" kampanyası düzenlenmiştir.

Ayrıca, faturalı mobil hat alan yeni müşterilere yönelik bölgesel Maksimum Avantaj kampanyası ile her ay faturalı mobil tekliflerine ek hediye GB sunarak, abone alımına katkıda bulunulmuştur.

Bölgesel ihtiyaçları karşılamak hedefiyle, 4GB'tan 9GB'a kadar yüksek data içeriğine sahip, uygun fiyatlı, faturasız Bonkör paketler Temmuz ayında satışa sunulmuştur. Türk Telekom, en avantajlı fiyat sunan operatör konumunu sahiplenerek müşterilerin ilk tercihi olmuştur.

Marka imajını güçlendirmek ve sunulan bölgesel teklifleri ve kampanyaları desteklemek amacıyla hem Evde İnternet hem de mobil ürünler için birçok ilde, halen devam eden çeşitli iletişim faaliyetleri yürütülmüştür.

Mobilde süregelen başarılı iş birlikleri, Vestelcell lansmanı ile genişletilmiştir

Türk Telekom, sektörlerinin öncü firma ve kurumlarıyla yaptığı mobil iş birlikleri ile büyümeye devam etmektedir. BIMcell, Pttcell, Teknosacell ve Vestelcell markaları ile farklı segmentlerdeki Türk Telekom müşterilerinin mobil iletişim ihtiyaçları karşılanmaktadır.

BIMcell ile 2012'den beri süre gelen iş birliği kapsamında, 6 bini aşkın BIM mağazasında müşterilere sade ve uygun fiyatlı faturasız tarife ve paket sunumları 2019 yılı boyunca



TV pazarında 2. oyuncu

Türk Telekom Tivibu Ödemeli TV pazarında %24 pazar payı ile ikincilik pozisyonundadır.

da sürmüştür. 2019 yılında bir önceki yıla göre %24 büyüme ile 2,1 milyon aboneye ulaşılmıştır.

PTT ve Türk Telekom iş birliği ile 2013'te operasyonlarına başlayan Pttcell, 81 ildeki yaklaşık 2 bin PTT noktasında faaliyetine devam etmektedir. PTT'nin yaygın kanal gücü ile ihtiyaca uygun faturalı, faturasız tarife portföylerine ek olarak 2018 yılında Arap kökenli göçmenlere mobil iletişim hizmetlerini kendi anadilinde kullanma imkanı sunmaya başlayan Pttcell, yıl boyunca abone sayısını arttırmıştır.

Sabancı Grup ortaklığıyla 2015 yılının Mayıs ayında lanse edilen Teknosacell, Türkiye genelindeki Teknosa mağazalarında müşterilere sunulmaktadır. İlk aşamada sadece faturalı mobil teklifler sunan Teknosacell, 2018 yılı Nisan ayında faturasız teklifler de lanse etmiştir. Teknosacell, hem faturalı hem de faturasız ürün portföyü ile yıl boyunca abone büyümesini sürdürmüştür. 2019 yılında bir önceki yıla göre abone sayısı %26 oranında artmıştır.

Vestel ve Türk Telekom iş birliği ile Aralık itibarıyla Vestelcell lansmanı gerçekleştirilmiştir. Vestel müşterileri ihtiyaçları doğrultusunda Vestelcell tarifelerine 1.000'i aşkın Vestel bayisinden ulaşabileceklerdir. Vestelcell hat alımlarında, Vestel hediye çeki fırsatları ile birlikte Vestel ürünleri, çapraz kampanya kurguları şeklinde müşterilere sunulacaktır.

2019'da yeni sektör ve markalarla daha uzun soluklu marka iş birliği kampanyaları

2019 yılında Türk Telekom mobil, Evde İnternet ve ev telefonu abonelerine özel olacak şekilde; başta gıda, Café-Restaurant, eğlence, araç kiralama, giyim,

eğitim, kargo ve e-ticaret sektörleri olmak üzere birçok sektörde kampanyalar gerçekleştirilmiştir. 2019'da ilk defa süpermarketlerin mağaza kısmında da geçerli bir kampanya düzenlenmiş ve yine ilk defa e-ticaret devi Hepsiburada.com ile yürütülen kampanya, müşterilerden yoğun ilgi görmüştür. 2019 yılında, 22 sektörden 58 marka ile daha uzun soluklu marka ortaklığı kampanyaları hayata geçirilmiş ve yeni marka ortaklıkları yapılmaya devam edilmiştir.

Türk Telekom Tivibu ödemeli TV pazarında ikincilik pozisyonunu korumuştur

Güçlü bir teknolojik altyapıya, gelişmiş yayın özelliklerine ve zengin bir içeriğe sahip olan Türk Telekom Tivibu, 2019 yılında da kullanıcılarına avantajlı fiyat teklifleri sunmaya devam etmiştir.

Uydu TV, IPTV, Smart TV, Mobil TV ve Web TV olmak üzere her platformda yenilikçi hizmetleri sunan Tivibu'nun 2019 yılı Ev TV abone sayısı 1,6 milyon olarak gerçekleşmiştir. Tivibu GO abone sayısı da dahil edildiğinde, toplam TV abone sayısı 3,5 milyon olmuştur.

Spordan sinemaya, belgeselden çocuk kanallarına ailenin tüm bireylerine hitap eden Tivibu, Tivibu GO uygulaması ile zengin içeriklerini televizyonun yanı sıra cep telefonu, tablet ve bilgisayar üzerinden de müşteriler ile buluşturarak dört ekran deneyimi yaşatmaktadır.

Tivibu, 2019'da içerik çeşitliliğini yeni sinema kanallarıyla güçlendirmiş ve 90'ı HD olmak üzere toplam 135 kanalı izleyicilerle buluşturmuştur.

Sinerji kampanyaları kapsamında Tivibu Mobil İndirim Kampanyası ile Türk Telekom mobil faturalı abonelerine Tivibu Uydu Süper Paketi avantajlı fiyatlar ile sunulmaya devam edilmiştir.

Tivibulu İnternet Kampanyası 2019 Aralık ayında lanse edilmiştir. Limitsiz internet ve en gelişmiş teknolojik özellikleriyle IPTV avantajlı fiyatlarıyla birlikte sunulmaya başlanmıştır.



Türk Telekom

VESTEL



Basketbol Süper Ligi Tivibu Spor'da

2019 yılında da Türkiye Basketbol Süper Ligi ve Kadınlar Basketbol Süper Ligi maçlarının Tivibu Spor kanallarından izleyicilere buluşturulmasına devam edilmiştir.

ING Türkiye Basketbol Basketbol Süper ligi karşılaşmalarının tamamını izleyiciye ulaştıran Tivibu Spor, yayın akışını ve programlarını basketbol karşılaşmalarına göre düzenlemiş yorumcu kadrosunu basketbolun sevilen yüzleriyle güçlendirmiştir.

Tivibu'da sinema keyfi devam ediyor

Tivibu, platformlara eklenen 12 yeni sinema kanalı ile aileden aksiyona, komediden drama birçok türdeki yerli ve yabancı filmleri izleyicilerle buluşturmaya ve içeriğini zenginleştirmeye devam etmiştir.

Türkiye'yi Seç İzle özelliğiyle tanıştıran Tivibu, güçlü içerik stratejisini devam ettirerek, 2019 yılında 52 adet "Özel Gösterim" film klasörünü platformda sinemaseverlerle buluşturmuştur.

2019 yılında, 2.600 adet Seç İzle ve Kirala İzle film (yaklaşık 200 adedi kirala izle servisinde) ile 4.700 adet içerik (Seç İzle Dizi, Belgesel, Çocuk, Müzik, Yaşam içerikleri) Tivibu izleyicilerinin beğenisine sunulmuştur.

Tivibu ile her zaman ve her yerde TV keyfi

2018 yılında dijitalleşme alanı genişletilerek paket satın alma ve film kiralama işlemlerinde kullanıcılara alternatif ödeme yöntemleri sunulmaya başlanmış, kullanıcılar 2019 yılında da Tivibu GO'da taahhütsüz online paketleri yoğun olarak kullanmışlardır.

2019 yılında yenilenen uygulama teknolojisi ve arayüzü ile Tivibu GO platformunda Geri Al İzle deneyimi, günümüz tasarım trendlerine göre değiştirilerek, kullanıcıların en sevdiği bu özellik, çok daha keyifli bir şekilde kullanıma sunulmuştur. Mobil uygulamalar üzerinden erişilebilen akıllı kumanda özelliği ise Tivibu Ev kutusunu WiFi üzerinden yönetmesiyle en çok kullanılan ve en beğenilen özelliklerden biri olmuştur.

2019 sonundan itibaren kullanıcılarla buluşturulan Humax IPTV kutuları, yüksek teknolojik donanım kapasiteleri sayesinde, kullanıcılara çok daha gelişmiş bir büyük ekran TV izleme deneyimi sunmayı başarmıştır. Tivibu Ev platformunda da kullanıcılardan gelen yorumlar dikkate alınarak, Geri Al İzle özelliği kullanırken kumandadan dakika girerek istenilen sahneye gidilmesi özelliği eklenmiştir.

Tivibu, buluta kayıt teknolojisi ile Türkiye'de ilk defa yayın akışındaki tüm içerikleri kaydetmeden yedi gün geri alabilme imkanı sunmaktadır. Bunun yanında aile bireylerine özel profiller yaratma, gelişmiş öneri motoru ile izleyici alışkanlıklarına uygun içerik öneri sistemi gibi birçok özellik barındırmaktadır.

Kurumsal Pazarlama Faaliyetleri

Şirketlerin gelişim sürecinde teknolojinin rolü artıyor

Teknoloji, şirketlerin üretim ve hizmet gibi alanlarda yerel ve ulusal rekabet şartlarına uyum sağlaması için itici güç haline gelmiştir. Türkiye'deki şirketlerin hem kendi liginde hem de uluslararası arenada mücadele edebilmesi için gerekli olan teknoloji yatırımları ile altyapı ve danışmanlık ihtiyaçlarının belirlenmesi, önemli öncelikler arasında girmiştir.

Türk Telekom, geçmişten aldığı gücü, Ar-Ge çalışmalarıyla birleştirerek, Türkiye'de telekom sektörüne yön verecek yeni nesil teknoloji yatırımlarına devam etmektedir. 2018 yılının stratejik odakları arasında önemli bir yer tutan, şirketlerin dijitalleşme yolcuğuna destek olma misyonu, 2019 yılında da kurumsal pazarlamanın öncelikleri arasında yer almıştır. Bu odakla, şirketlerin talep ve beklentilerini karşılamaya yönelik kurumsal pazarlama çalışmaları 2019 yılında hayata geçirilmiştir.

Dijitalleşme

Stratejik odakları arasında önemli bir yer tutan şirketlerin dijitalleşme yolcuğuna destek olma misyonu Türk Telekom'un öncelikleri arasındadır.

Türk Telekom kurumsal müşterileri, esnaf, orta ölçekli, büyük ölçekli, stratejik, kamu ve yerel yönetimler şeklinde sınıflandırılarak, bu segmentlerin ihtiyaçlarına yönelik mobil, sabit genişbant, sabit ses, ICT, dijital ürünler ve katma değerli hizmetler gibi birçok alanda uçtan uca çözümler sunulmaktadır. Esnaf ve orta ölçekli segmentindeki şirketlerin temel iletişim ihtiyaçlarına ek olarak, bu şirketlerin dijitalleşen dünyaya adapte olabilmeleri için yenilikçi çözümlere odaklanılmaktadır. Bu çözümlere başlıca örnekler arasında şirketlerin kendi web sitelerini kurabilecekleri, dünyanın en büyük e-ticaret platformlarından WiX ile iş ortaklığı, muhasebe kayıtlarını ve iş yönetimlerini kolaylıkla kontrol edebilecekleri e-işler çözümlerini barındıran (e-fatura, e-arşiv, e-irsaliye, e-defter) bulut tabanlı muhasebe uygulaması ve cep telefonlarından her yerde faks alıp gönderebilecekleri dijital faks ürünü sayılabilir.

2019'da satış ekipleri tarafından kurumsal müşterilere verilen ürün ve hizmetlere dair teklif dosyaları yeni nesil ürün ve servis içerikleri ve sadakat kampanya ekleri ile zenginleştirilerek upsell ve yeni kazanım fırsatları yaratacak şekilde mobil hizmetler, veri merkezi, siber güvenlik ve TTPVN ürünleri için yeniden düzenlenmiştir.

2019 yılında, ürün, servis, kampanya ve tarifeler kurumsal müşterilere yönelik özel iletişim kampanyaları ile desteklenmiştir. Yıl boyunca segment bazında özel ihtiyaçlara yönelik kampanya, tarife ve ürünleri içeren Türk Telekom ürün ve servis katalogları ile hem satış ekiplerine hem de kurumsal müşterilere bilgi sağlanmıştır. Tüm kurumsal ürünleri içeren katalog çalışmaları hazırlanıp müşterilere ulaştırılmıştır.

Türkiye'nin en büyük 500 şirketinin tercihi yine Türk Telekom oldu

Türk Telekom, Capital dergisinin 2018 yılı verilerine göre belirlediği yılın en büyük 500 Türk şirketi listesinde açıklanan tüm şirketlerin başarılarının arkasında çözüm ortağı konumundadır. Türk Telekom bu gururu geniş dış mecra iletişimiyle duyurmuştur.

Türk Telekom'un pazarlama ödülleri arasına bir yenisi daha eklendi

Siber güvenlik konusunda farkındalık oluşturmak için Türk Telekom tarafından hazırlanan "Siber Güvenlik VR Oyunlaştırma Projesi", Amerika'da 2019 yılında düzenlenen ve uluslararası alanda 6.000'den fazla inovatif projenin yarıştığı Communicator Awards yarışmasında Dijital İşler kategorisinde "Kurumsal Eğitim", "Doğrudan Pazarlama", "Oyun & Uygulama" alanlarında 3 ödül birden alarak büyük bir başarı kazanmıştır.

Türk Telekom Siber Güvenlik Farkındalık VR Projesi, önemli siber tehdit ve saldırılara örnekler gösteren, bu tehditlerin şirketlerin IT altyapı ve sistemlerine nasıl bulaşabileceğini sesli ve yazılı olarak açıklayan, yapılan siber saldırıların ise Türk Telekom'un hangi ürün servisleri ile önlenebileceğini öğreten, güçlü grafik tasarımlarına, eğlenceli oyun dinamiklerine sahip bir sanal gerçeklik deneyimi olarak kurgulanmıştır. Diğer VR projelerine göre öne çıkan özelliği, gerçek zamanlı olarak iki oyuncunun karşılıklı oynayabilmesi olmuştur. Projenin, siber güvenlik farkındalık deneyiminin ilgili kurumsal etkinliklerde,

İşlerinizi dijitalde büyütmek için dünya devi Wix.com'la Dijitalde Beraberiz

Teknik bilgiye ihtiyaç olmadan, Wix.com site kurucusuyla internet siteniz hazır. E-ticaret yapmanız, rezervasyon almanız sağlayan paketler Türk Telekom'da.

8 Mbps'ye kadar sınırsız internet

E-ticaret imkânı sunan internet sitesi

84.90 TL

WIX.com Türk Telekom



Türk Telekom, Capital dergisinin belirlediği en büyük 500 Türk şirketinin iletişim çözüm ortağı konumundadır.

sponsorluk projelerinde, eğitim toplantıları gibi alanlarda kullanılması hedeflenmektedir.

Kurumsal marka ortaklıkları ve Prime Business programı büyüterek devam ediyor

2019 yılında Türk Telekom kurumsal mobil, internet ve sabit ses müşterilerine özel olarak; araç kiralamadan akaryakıt, ofis ihtiyaçlarından araç yıkamaya kadar toplam 15 marka iş birliği ile kurumsal müşterilerin maliyet kalemlerine destek olmayı ve hayatlarının her anında kolaylık sağlamayı hedeflemiştir.

Ayrıca kurumsal marka ortaklıkları platformu, Online İşlemler uygulaması altına taşınmıştır. Böylelikle Türk Telekom kurumsal müşterilerinin faydalara daha kolay ve pratik şekilde ulaşması sağlanmıştır.

2017 yılı sonunda kurumsal müşterilere özel olarak hayata geçirilen sadakat programı Türk Telekom Prime Business platformuna katılan müşteri sayısı, programın gördüğü büyük ilgi sonucu 2019 yılında 2018 yıl sonuna rakamına göre 5 katına ulaşmıştır.

Türk Telekom Prime Business dünyası, Türk Telekom kurumsal müşterilerine basit ve anlaşılabilir sürekli faydalar sunmaktadır. Ayrıca bu faydalar dönemsel ve değişken kampanyalarla desteklenmektedir. Bu platform ile müşteri deneyiminin zenginleştirilmesi, kurumsal

müşterilerin hayatlarının her anında kolaylık sağlanması, yeni müşteri kazanımı ve yeni satış potansiyeli ve müşteri sadakatinin artırılması planlanmıştır.

Türk Telekom Prime Business programında; Otopark, Yurt Dışı Pulu, Araç Yıkama, Kuru Temizleme gibi birçok premium faydaya ilave olarak 2019'da Taksi, Havaalanı Transferi, Market Alışverişi, Etkinlik Bileti gibi yeni faydalar eklenmiştir. Premium faydalara olan talep bir önceki yıla göre 10 katın üzerinde artış göstermiştir.

Tüm bunlarla birlikte; Prime Business web sitesi yeni yüzüne kavuşmuş ve premium algı oluşturabilecek yeni görseller ve kullanıcı deneyimi ile zenginleştirilmiştir.

Kurumsal segmente özel proje ve pazarlama çalışmaları 2019 yılında da sürdürüldü

2019 yılında; kamu kurumlarında ve yerel yönetimlerde dijital dönüşümün teşvik edilmesi, dijital dönüşümle edinilen kritik verilerin güvenle saklanması, işlenmesi ve anlamlandırılarak kamu kaynaklarının etkin kullanılmasını sağlayan optimum çözümlerin üretilmesine yönelik pazarlama çalışmalarına odaklanılmıştır.

Stratejik ve büyük ölçekli müşteriler segmentinin dijitalleşme endeksini ölçmek için 2018 sonunda Techno



Akıllı şehir projeleri

Türk Telekom yeni nesil şehircilik anlayışına uygun çözümlerle, Türkiye'nin en büyük akıllı şehirler projelerine önderlik etmektedir.

Check Up projesi hayata geçirilmiştir. Proje ile müşterilerin iç ve dış verileri kullanarak teknoloji endeksi ölçülmüş, sektör karşılaştırmalı olarak firmalara sunulmak üzere raporlar hazırlanmıştır. Ayrıca ürün tavsiye algoritması kullanılarak firmalara ihtiyaçları olan yeni ürün ve çözüm önerileri sunulmuştur.

Türk Telekom yeni nesil şehir çalışmalarına hızla devam etti

Türk Telekom; sürdürülebilir, verimli ve yaşam kalitesi yüksek şehirler inşa edilebilmesini destekleyecek akıllı şehir teknolojilerine yatırım yapmakta ve yeni nesil şehircilik anlayışına uygun çözümlerle, Türkiye'nin en büyük akıllı şehirler projelerine önderlik etmektedir. Yeni nesil şehir teknolojileri, ulaşım, güvenlik, enerji, sağlık, çevre ve yaşam başlıkları altında ele alınmaktadır. Türk Telekom akıllı şehir teknolojileri kavramını Türkiye'de yaygınlaştırırken, yerli ve milli çözüm ortaklarını destekleyerek ekosistemi daha da geliştirilmektedir.

Akıllı şehir çözümleri kapsamındaki hizmetler şehir yönetim platformu üzerinden yönetilmektedir. Platform, farklı şehircilik uygulamalarının izlenmesini, yönetilmesini ve birbirleri ile entegrasyonunu sağlamaktadır. Toplanan veriler ile şehir yönetimlerinin ileriye dönük kararlar almasına olanak tanınmaktadır.

Türk Telekom 2015 yılında Karaman ile başlayan yeni nesil şehirler yolculuğuna, 2017 yılında Kars ve Osmaniye-Kadirli ile devam etmiştir. 2018 yılında Antalya, Kırşehir, Mersin, Edirne, Diyarbakır ve Erzurum-Yakutiye yeni nesil şehir projeleri ile bu alanda faaliyetler arttırılmıştır. 2019 yılında ise Türk Telekom akıllı şehir projelerine, akıllı şehir

mobil uygulaması ile Artvin ve akıllı şehir mobilyası ile Trabzon belediyeleri eklenmiştir.

2019 Eylül ayında Türk Telekom'un yeni nesil şehir konsepti, proje ve uygulamaları ile ilgili web sitesi yenilenerek daha kullanıcı dostu tasarım ve zenginleştirilmiş içeriğe kavuşmuş, bu sayede kamu kurum ve yerel yönetim iletişiminin geliştirilmesi amaçlanmıştır.

Organize Sanayi Bölgeleri'nin dijital dönüşümleri için ilklere imza atıldı

Türk Telekom, akıllı Organize Sanayi Bölgeleri'ne (OSB) yönelik uygulamaları ile Türkiye'deki sanayileşmenin gelişmesinde en büyük role sahip olan OSB'lere kaynak tasarrufu sağlamakla kalmayıp modern, çevreci, yenilikçi ve teknolojik çözümlerle Türkiye'nin iletişim ve teknoloji önderliğini sürdürmektedir.

2019 yılında Türkiye çapında yapılan OSB ziyaretleri ile kurumların ihtiyaçları dinlenerek iç görüşleri toplanmıştır. Bu minvalde Türk Telekom akıllı şehir bileşenleri ayrıştırılarak OSB'lerin ihtiyaçları doğrultusunda uyarlanmıştır. OSB'lere yönelik sunum yelpazesinin genişletilmesi amacıyla yeni çözüm ortakları ile görüşülüp akıllı OSB konsept ve bileşenlerinin bulunduğu akıllı OSB kataloğu hazırlanmış ve ilgili satış ekiplerine bu konunun anlatıldığı eğitimler verilmiştir.

Eylül 2019'da ilk akıllı OSB anlaşması Malatya 1. OSB ile imzalanmıştır. Aynı zamanda, Türk Telekom ve OSB arasında imzalanan altyapı ve gelir paylaşımı protokolü kapsamında OSB'ye hem altyapıda hem de üst yapıda destek vererek uçtan uca bütüncül bir hizmet sağlanmaktadır. 2. akıllı OSB anlaşması ise Aralık 2019'da Hasanağa OSB ile imzalanmıştır.

Türk Telekom üniversitelere yeni nesil kampüs uygulamalarını tanıttı

Türk Telekom, Türkiye'deki üniversiteleri kapsayan akıllı kampüs projesi ile üniversitelerin teknolojik dönüşümüne öncülük etmeyi hedeflemektedir. Çalışma kapsamında, öğrencilerin, öğretim görevlilerinin ve kurum yöneticilerinin memnuniyetini esas alan, kamu ve üniversite yararının gözetildiği hizmet ve projeler hayata geçirilmektedir. Akıllı kampüs çözümleri ile öğrenim hayatı için gereken teknoloji ve altyapı ihtiyaçlarının karşılanması, standartlarının yükseltilmesi ve üniversitelerin dijitalleşmesi amaçlanmaktadır.

Kampüs planlama, güvenlik ve kampüste yaşam çözümleri olarak 3 ana başlıkta toplanan akıllı kampüs çözümleri, 2019 yılında Türk-Alman Üniversitesi yönetimine sunulmuştur. İş birliği kapsamında, akıllı aydınlatma, sulama ve yapım çalışmalarına başlanan yurt binası için akıllı bina uygulamaları konusunda proje adımları atılmıştır.



Güçlü çözüm ortakları ağı ile kurumsal ihtiyaçlara yönelik özel projeler üretiliyor

Kurumsal çözümler kapsamında; iletişim hizmetlerini tamamlayıcı ek ürün ve hizmetler Türk Telekom sisteminde yer alan 200'den fazla çözüm ortağı ve 100'den fazla üretici ile birlikte müşterilere sunulmaktadır. Bu şekilde tek noktadan hizmet sağlanmasıyla hem müşteri memnuniyeti artırılmakta, hem de Türk Telekom için yeni gelir noktaları oluşturulmaktadır. Bu kapsamda iletişim altyapısını tamamlayıcı donanım ve yazılımlarla birlikte kurulum, bakım, teknik destek gibi hizmetler sunulmaktadır. Çözüm ortakları havuzu her geçen gün büyümekte ve kabiliyetini arttırmaktadır.

Ayrıca müşterilerden gelen yoğun taleplerle ilgili yeni ürünleştirme çalışmaları yapılmakta ve Türk Telekom ürün portföyü genişletilmektedir.

Türk Telekom, her geçen gün büyüyen ve gelişen kurumsal çözümler ICT ürün pazarında payını arttırmakta ve en büyük oyuncularından biri olarak konumlanmaktadır.

Türk Telekom kurumsal çözümler gelirlerinin, 2019 yılında önceki yıla oranla yaklaşık %50 büyümesi, sunulan çözümlerle yüksek müşteri memnuniyeti sağladığının göstergesidir.

Kurumsal müşterilere yeni projeleri anlatmaya yönelik kurumsal etkinlik ve sponsorluklara devam edildi

IDC Security Roadshow

Türk Telekom, siber güvenlik teması özelinde IDC tarafından hazırlanan Security Roadshow etkinliklerinde, dijital dönüşüm çağında yeni nesil güvenlik yaklaşımlarını, İstanbul ve Ankara'da etkinliklere katılan 2 binden fazla ziyaretçi ve onlarca katılımcı şirkete paylaşmıştır. Bu etkinliklerde siber tehdit trendlerinden bahsedilerek, birbirine ve internete bağlı cihazların sayısındaki artışın siber tehdit risklerini arttırdığı örneklerle paylaşılmıştır.

Türk Telekom Siber Güvenlik Zirvesi

Haziran 2019'da Ankara'da Türk Telekom Siber Güvenlik Zirvesi gerçekleştirilmiştir. Kamu kurumları ve özel sektörden 500'e yakın davetlinin yer aldığı zirvede, Türk Telekom'un siber güvenlik vizyonu, global trendler, kamu kurumları ile özel sektörün bu konudaki stratejileri paylaşılmıştır. Zirveye Türk Telekom Yönetim Kurulu Başkanı Ömer Fatih Sayan, Türk Telekom CEO'su (zirvenin yapıldığı tarihteki unvanı) Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Genel Müdür Yardımcısı ve Satış (Vekaleten) Genel Müdür Yardımcısı Ümit Önal, Teknoloji Genel Müdür Yardımcısı Yusuf Kırac katılmış ve zirve, basın ve yayın organlarında yüksek yansıma bulmuştur.

Türk Telekom Teknoloji Etkinliği

Haziran 2019'da, içeriği ESBAŞ (Ege Serbest Bölge A.Ş) bölgesinin ihtiyaçlarına özel olarak hazırlanan Türk Telekom Teknoloji Etkinliği gerçekleştirilmiştir. Etkinlikte siber güvenlik çözümleri, bilgi güvenliği, SOME yönetiminin detayları, siber farkındalık kapsamında gerçek zamanlı sızma testi uygulaması, siber güvenlik için bütünleyici çözümlerden olan Türk Telekom veri merkezi hizmetleri ve mobil çözümler başlıkları yer almıştır.

Türk Telekom Akıllı OSB Etkinliği

OSB'lerin güvenli dijital dönüşümlerine katkı sağlamak adına akıllı OSB bileşenlerinin yanı sıra Türk Telekom veri merkezi ve siber güvenlik hizmetlerinin de tanıtımı yapılmıştır. Ekim 2019'da Bursa ili ve çevre illerden Türkiye'nin önde gelen OSB'lerinin katılımı ile "Türk Telekom Yeni Nesil OSB" etkinliği gerçekleştirilmiştir. Etkinlik programında dijital dönüşüm çağının kamu kurum ve kuruluşları için olan önemi, yeni nesil akıllı OSB kavramı ve akıllı bileşenlerinin faydaları, bağlı cihazların önemli bir gereksinimi olan siber güvenlik çözümleri ve veri merkezi konularında genel bilgiler katılımcılarla paylaşılmıştır.

En güvenli veri merkezi

Türk Telekom Türkiye'nin en güvenli veri merkezi ile siber güvenlik hizmetleri dahil pek çok hizmeti bir arada sunmaktadır.

Geleneksel hizmetlerin yanı sıra müşteri odaklı entegre iletişim çözümleri

Türk Telekom, geleneksel sabit ses hizmetleriyle birlikte, katma değerli bütünleşik iletişim çözümleri ve yeni nesil ses hizmetleriyle de müşteri memnuniyetini artırarak sabit ses pazarının öncüsü konumunu sürdürmektedir. Şirket, her yöne arama imkanı sunan iş telefonu tarifeleri ve farklı tarife paketleriyle müşterilerin temel sabit ses ihtiyaçlarını karşılamaya devam etmektedir.

Yeni nesil ses hizmetleri kapsamında, TT Sanal Santral ve IP Çoklu Hat ürünleri, Gelen Çağrı, Lokal Erişim Yedeklilik, Sesli Yanıt Sistemi (IVR), Fax Over IP, Ses Kayıt, Gelişmiş Raporlama (CDR) gibi katma değerli çözümlerle, uçtan uca bütünleşik iletişim hizmetleri tüm müşteri segmentlerine sunulmaktadır. VoIP (Voice over Internet Protocol), Merkezi Çağrı Yönetimi, Gelişmiş Video konferans, Global 0800 ve Çağrı Merkezi Yönetim servisleri ile birlikte katma değerli çözümlerin zenginleştirilmesi planlanmaktadır.

Sabit ses hizmetlerinin sunulabildiği altyapı çeşitliliği artırılarak sektörel, teçhizat, kullanım ve hacim bazlı birçok kampanya hayata geçirilmiş, yeni kazanım ve abone tutundurmada avantajlı teklifler sunulmuştur.

Metro Ethernet İnternet ürünü kapsamında, pazar büyümek için asimetrik tarife portföyü lansmanı yapılmıştır. Hem yeni müşterilere yönelik, hem de mevcut müşterilerin artan hız ve hizmet sürekliliğini sağlayan ve erişim yedeklilik ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla avantajlı koşullar sunan kampanyalar gerçekleştirilmiştir.

Stratejik ve Büyük Müşterilere yönelik Metro Ethernet İnternet hizmetlerinde satış arttıracak faaliyetler ve kampanyalar devam etmektedir. Özel kampanyalar sayesinde, müşterinin daha uygun aylık ödeme imkanıyla Metro Ethernet İnternet hizmetinden faydalanması sağlanmıştır.

Araçlarda e-CALL devri başlıyor

Araçlardaki navigasyon, arıza bildirimi gibi ek hizmetlerin sunulmasını sağlayan telemetri, yeni nesil binek otomobillerde zorunlu hale getirilen e-CALL ve araçları bir İnternet noktasına dönüştürecek araç içi İnternet, yeni nesil binek otomobillerde üç temel özellik olarak karşımıza çıkmaktadır. Türk Telekom üreticiler ile çalışmaları sonrasında araçlardaki bağlantı ihtiyaçlarının tamamını adresleyen portföy çalışmasını tamamlamıştır.

Bu çalışmalarla Türk Telekom e-CALL teknolojisini sunmaya hazır durumdadır. Tüketici ve IoT alanlarına sağladığı faydalar ile gelecek yıllarda bağlantılı araç sayısının artmasına büyük katkı sağlaması beklenen e-SIM teknolojisini ise, 2020 yılının ilk yarısında uygulamaya geçmesi hedeflenmektedir.

Türkiye'nin en güvenli veri merkezi

Türk Telekom veri merkezi hizmetlerinde sunucu barındırma, sunucu kiralama, sanal sunucu, depolama, yük dengeleme, bulut tabanlı yedekleme ve replikasyon hizmetleri, veri merkezi İnternet erişimi, müşteri yönetim ofisi, siber güvenlik hizmetleri gibi pek çok hizmeti bir arada sunmaktadır.

Kalitesi uluslararası veri merkezi otoritesi Uptime Enstitüsü tarafından Tier III sertifikası ile belgelendirilen Türk Telekom veri merkezleri; kesintisiz enerji, uygun iklimlendirme ortamı, altyapı yedekliliği ve yüksek kapasiteli bağlantı hızı ile müşterilerinin sunucularına diledikleri zaman ulaşabilmelerine imkan tanımaktadır. Türk Telekom'dan veri merkezi hizmeti alan müşterilere Firewall, IPS, DDoS gibi güvenlik hizmetleri de sağlanmaktadır. Yapılan çalışmalar kapsamında, hem coğrafi yedeklilik hizmetinin devamlılığını sağlamak, hem de Ankara'daki kamu müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılayabilmek adına Türk Telekom Ümitköy veri merkezinin kapasitesi artırılmıştır.

Yüksek güvenlik ve teknoloji standartlarına sahip veri merkezi hizmetleri sunan Türk Telekom, fiber yedekli erişim altyapısı, enerji yedekliliği, Tier III standartlarıyla, hızlı ve kesintisiz veri trafiğine ihtiyaç duyan şirketlerin tercihi olmaya devam etmektedir. Türkiye'nin en büyük finans, eğitim, sağlık, medya şirketlerinin yanında en önemli e-ticaret platformları Sahibinden.com, Trendyol, GittiGidiyor'un ardından hepsiburada.com ve n11.com da Türk Telekom'un veri merkezi hizmetlerini kullanmaya başlamıştır. Türk Telekom, şirketlerin hem kendi operasyonlarında kullandıkları hem de müşterileri için konumlandıkları sunucuları kendi veri merkezine taşıyarak, güvenli ve kesintisiz destek sağlamaktadır.



Türk Telekom WiFi hizmeti kapsamında yenilikler sunmaya devam etmektedir. Türkiye genelinde ~3.000 noktada, ~7.000 erişim terminaliyle Türk Telekom WiFi hizmeti sunulmaktadır.

2019'da bulut tabanlı Türk Telekom E-Posta ürünü devreye alınmıştır. Bu ürünle Yeni Cumhurbaşkanlığı Genelgesi ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Komisyon kararlarına uyumlu olarak, Türk Telekom hem verilerin yurt içinde kalmasını sağlamakta, hem de kurumsal müşterilerin dijital dönüşümlerinde öncü bir rol oynamaktadır.

Sabit Data ve Yönetilebilir Servisler kapsamında yeni ürün lansmanlarına devam edildi

Perakende zincirleri gibi fiyat hassasiyeti yüksek müşterilerin data ihtiyacını karşılamak amacıyla Ekim 2018'de Eco VPN hizmeti pazara sunulmuştur. 2019'da hizmetin pazardaki bilinirliğini arttırmaya yönelik çalışmalara devam edilmiştir.

Kurumsal müşterilerin herhangi bir erişim (VPN, İnternet, LTE vs.) üzerinde kendi IPsec tünellerini oluşturarak data transferi yapmalarına olanak sağlayan SD-WAN (Software Defined WAN) teknolojisinin ürünleştirilmesi için ürün geliştirmesi süreci başlatılmıştır.

Türk Telekom WiFi hizmeti kapsamında yenilikler sunmaya devam etmektedir. Türkiye genelinde yaklaşık 3.000 noktada, yaklaşık 7.000 erişim terminaliyle Türk Telekom WiFi hizmeti sunulmaktadır. Bu hizmetle birlikte ülke genelinde WiFi şebekesinin genişletilmesi ve hali hazırda Türk Telekom'dan hizmet alan mobil ve

genişbant müşterilerinin ücretsiz olarak WiFi hizmetinden faydalanmaları sağlanmaktadır.

Ayrıca, kurumsal müşterilerin kendi müşterileri ve personelleri için ücretsiz ve yasalara uygun olarak kaliteli bir WiFi hizmeti sunabilmesi de Yönetim WiFi hizmetiyle sağlanmaktadır. Bu hizmetle ilgili olarak yeni projeler gerçekleştirilmekte, son olarak da İstanbul Havalimanı'nda işletmeci İGA ile birlikte bu hizmet verilmektedir. Eklenen yeni kurgular ve geliştirmeler ile gelir artışıyla birlikte ürünün güncelliği ve rekabet avantajı da sağlanmaktadır.

Türk Telekom, WiFi şebekesinden internet bağlantısı paylaşımı için Burger King, Popeyes, Arby's, Sbarro, Usta Dönerci, Usta Pideci gibi tanınmış restoran zincirlerini aynı çatı altında bulunduran TAB Gıda ile iş birliğine gitmiştir. İlk aşamada Burger King ve Popeyes markalarıyla, Türkiye genelindeki 59 ilde toplam 376 noktaya sınırsız ve yüksek kapasiteli WiFi hizmeti sunmaya başlanmıştır.

Türkiye'de siber güvenlik hizmeti sağlayan ilk telekom operatörü Türk Telekom

Bilgi teknolojilerinin hızla yaygınlaşması ile birlikte siber güvenlik riskleri tüm müşteri grupları için artış göstermiştir. Türk Telekom verilerine göre 2018'de 1Gbps ve üzeri 1.608 atak gerçekleşmiş, 2019 yılında önceki yıla göre atak sayısı 3 katına çıkmış olup konusunda yetkin siber güvenlik ekibi tarafından bu atakların tamamı başarıyla engellenmiştir.

2018 sonunda açılışı yapılan Türk Telekom Siber Güvenlik Merkezi, kamu kurumlarının ve özel sektör şirketlerinin kritik altyapılarını uzman teknik personeli ile 7/24 izlemekte, olay müdahale ve danışmanlık servisleriyle müşterilerinin tüm siber güvenlik ihtiyaçlarında yanlarında olmaktadır. Türk Telekom Siber Güvenlik Merkezi Türkiye'deki en büyük izleme alanına ve en büyük kapasiteli DDoS koruma altyapısına sahiptir. Bu bağlamda Türk Telekom ülkenin en büyük siber güvenlik hizmetleri sağlayıcısı operatör olarak Türkiye'nin verisini korumakta ve ulusal güvenliği sağlamaktadır.



Türk Telekom Siber Güvenlik Merkezi, 2019 Ağustos ayında Avrupalı CET/CSIRT toplulukları tarafından kabul gören ve desteklenen Trusted Introducer'a katılmış ve akredite edilmiştir. Bu akreditasyonla birlikte kurumsal güvenlik sistemlerinin planlanması, işletilmesi, müdahale ekipleri tarafından yönetmeliğe uygun şekilde kritik verilerin korunması/raporlanması ve envanterlerinin oluşturulması gibi süreçlerde standardizasyon sağlanmıştır.

Türk Telekom tarafından sunulan siber güvenlik hizmetleri üç başlık altında toplanmıştır. Bunlar; Paylaşımlı Hizmetler, Dedike Güvenlik Çözümleri ve Siber Güvenlik Merkezi Yönetim Hizmetleri'dir.

2019 yılında Paylaşımlı Güvenlik Hizmetleri portföyüne yeni ürün olan Web Uygulama Güvenlik Duvarı (WAF) dahil edilmiştir. Web Uygulama Güvenlik Duvarı, kritik kurumlara web uygulamalarında güvenlik tehdidi oluşturabilecek, erişilebilirliğini etkileyecek zararlı içeriklere ve web sitelerindeki açıklara karşı koruma sağlamaktadır. Hem yerli hem de global olmak üzere iki farklı çözüm alternatifiyle, coğrafi yedekli yapıda kurulan ürün kapsamında, yönetimli WAF hizmeti sunulmaktadır.

Türk Telekom, L3, L4 ve/veya L7 tiplerindeki DDoS ataklarına karşı müşterilerin olgunluk seviyelerini belirleme taleplerine çözüm sunmak üzere, siber güvenlik alanındaki tecrübesiyle kendi DDoS atak simülasyon platformunu oluşturmuştur. Bu platform ile kurumlara, DDoS ataklarını tespit ederek ve cevap yeteneklerini belirleyerek olgunluk seviyelerini ölçümleme imkanı tanınmaktadır.

Türk Telekom, 2019 yılı içinde kurumsal güvenlik hizmetleri kapsamında paylaşımlı olarak sunulan Güvenlik Duvarı, Aktif Savunma, İçerik Filtreleme ve Antivirüs servislerini DSL müşterilere de sunmak için çalışmalar yürütmüştür. Şirket bu sayede, DSL abonelerin siber güvenlik ihtiyaçlarına yönelik omurga seviyesinde servis sunan ilk servis sağlayıcısı olmayı hedeflemektedir.

Dijital Ürün ve Servisler

Dijital uygulamalarla birlikte daha iyi kullanıcı deneyimi hedeflenmektedir

Dijital dönüşüm, 2019'da da Türk Telekom vizyonunun önemli bir parçası olmuştur. Müşteri deneyimini arttıracak, yeni gelir alanları yaratacak ve operasyonel verimliliği arttıracak dijital dönüşüm projeleri üzerinde çalışılmıştır.

Türk Telekom, hızlı ve yenilikçi servisler sunularak müşteri deneyiminin daha da iyileştirilmesi yolunda önemli adımlar atmıştır. 2019 yılında müşteri bazı ile etkileşim dijital kanallar üzerinden daha da artırılmıştır. 2020 yılında da dijital kanallar, müşteri deneyimini en üst seviyeye taşımak için kullanılacak kanallardan biri olacaktır.

Online İşlemler - Türk Telekom'un en çok ziyaret edilen kanalı

Müşterilerin ihtiyaçları ve beklentilerine uygun olarak sürekli geliştirilen Online İşlemler uygulaması; 2018 yılından itibaren Türk Telekom'un en büyük işlem hacmine sahip ve en çok ziyaret edilen kanalı haline gelmiştir.

Online İşlemler; yeni fonksiyonları, dijital kanala özel fırsatları, yenilenen kullanıcı dostu arayüzü ve basitleşen kullanıcı girişi ile yaklaşık 18 milyon tekil müşteri tarafından ayda 130 milyon defa ziyaret edilen bir uygulama konumuna ulaşmıştır.

Mobil, Evde İnternet ve Ev Telefonu işlemlerini tek uygulamada gerçekleştirme imkanı sunan Online İşlemler platformu, barındırdığı 100'den fazla işlem çeşidi ile müşterilere hizmet sunmaktadır. Bugüne kadar toplam 36 milyon indirilme sayısına ulaşan uygulama, uluslararası yarışmalarda 11 ödül kazanmıştır.

Uygulamanın Türk Telekom mobil kullanıcı sayısı, 2019 yılında 2018'e kıyasla yaklaşık iki kat artmış; akıllı telefon kullanıcıları arasında %86 penetrasyon oranıyla, 15,2 milyon olmuştur. Aktif müşteri tabanının ortalama kullanım sıklığı ise ayda 14 defayı geçmiştir.



Penetrasyon seviyesi açısından sektörde lider olan dijital klavye platformu Tambu, marka bilinirliğinde en yakın rakibinin 3 kat üzerinde skora sahiptir.

Gelir Paylaşım Ortaklığı (BİMcell, Pttcell, Teknosacell) ve MVNO (Fenercell ve GSMobile) hat sahibi kullanıcılar için hatlarına özel ekranlar ve menü dizilimleri tasarlanmıştır. Yurt dışı paketleri menüsünde tasarımsal ve deneyimsel düzenlemeler yapılarak, kullanıcı deneyimine daha uygun hale getirilmiştir.

Türk Telekom'un dijital ürünlerine katkı sağlamak amacıyla Online İşlemler mobil uygulamasından diğer tüm uygulamaların tanıtımının ve satışının yapılmasına başlanmıştır. Evde İnternet müşterileri için Muud Premium üyelik satışı eklenmiştir.

Uygulama kullanımının daha pratik hale gelmesi için Lira Yükleme ve Fatura Ödeme işlemleri sırasında kullanılan kart bilgilerinin kaydedilmesi ve bir sonraki işlemde tekrar bilgileri girmeye gerek kalmadan kayıtlı kart ile işlem yapılabilmesi sağlanmıştır. Aynı zamanda faturasız hat sahibi müşterilerin kredi kartı ile paket satın alabilmeleri mümkün kılınmıştır.

Online İşlemler uygulaması, Apple'ın App Store Türkiye'de yayınladığı 2019'un En İyi Uygulamaları listesinde rakiplerinin önünde yer alarak, Türkiye telekomünikasyon sektörünün en çok beğenilen uygulamaları arasındaki yerini korumaya devam etmiştir.

Tambu - Türkiye'nin en çok indirilen dijital klavye platformu

Tambu; mesajlaşma uygulamaları, arama motorları, sosyal medya platformları ve internet tarayıcıları için giriş noktası olarak akıllı telefonlar için tasarlanmış, Türkiye'nin en çok indirilen dijital klavye platformudur.

2017 yılında mobil operatörden bağımsız ve ücretsiz olarak Google Play ve Apple App Store mağazalarında yerini alan dijital klavye platformu Tambu'nun indirme sayısı, 2019 yıl sonu itibarıyla 10 milyonu geçmiştir. Penetrasyon seviyesi açısından sektörde lider olan Tambu, marka bilinirliğinde en yakın rakibinin 3 katı üzerinde skora sahiptir.

Orijinal yerel çıkartmaları, anında tercüme özelliği ve tasarlanabilen temaları, Tambu 1.0'ın öne çıkan özellikleri arasında yer almaktadır. Tambu 2.0'da ise ayrıca geliştirilmiş dil motoru, yerel yeme içme ve web arama motoru, verimliliği ve etkileşimi artırıcı oyunlaştırma modülü, yerli ve milli içeriğinin keşfedilip paylaşılması için anahtar kelime arama sistemleri bulunmaktadır. Tüm bu özellikleriyle Tambu, kullanıcılarına pek çok içeriği keşfetme ve tüm platformlarda bu içerikleri kolayca paylaşabilme olanağı sunmaktadır.

Tivibu GO - Televizyon keyfini arttıran teknolojik özellikler; yüzlerce kanal, binlerce film, Basketbol ligi ve daha fazlası

Tivibu GO, 2019 yılında da güçlü teknolojik altyapısı, gelişmiş yayın özellikleri ve zengin içeriği ile televizyon yayıncılığı alanında kullanıcılarını ilklerle tanıştırmaya ve sektöre öncülük etmeye devam etmiştir.

2019 yılında Tivibu GO'nun dijitalleşme alanı genişletilerek, operatör bağımsız olarak paket satın alma ve film kiralama işlemlerinde kullanıcılara alternatif ödeme yöntemleri





Tivibu Go'nun Geri Al İzle, Kaydet İzle ve Ebeveyn Kontrolleri ile çevrimiçi TV izleme deneyimi çok daha interaktif ve güvenli hale gelmiştir.

sunulmaya başlanmıştır. 2019 yılında kullanıcılar, taahhütsüz online paketleri yoğun olarak kullanmışlardır.

2019 yılında yenilenen uygulama teknolojisi ve arayüzü ile Tivibu GO platformunda Geri Al İzle deneyimi, günümüz tasarım trendlerine göre değiştirilmiştir. Kullanıcılar tarafından çok beğenilen bu özellik, yapılan değişikliklerle çok daha keyifli bir hale getirilmiştir.

Mobil uygulamalar üzerinden erişilebilen akıllı kumanda özelliği ise Tivibu Ev kutusunu WiFi üzerinden yönetmesiyle en çok kullanılan ve en sevilen özelliklerden biri olmuştur.

Tivibu GO, bulut kayıt teknolojisi ile Türkiye'de ilk defa yayın akışındaki tüm içerikleri kaydetmeden yedi gün geri alabilme imkanı sunmaktadır. Bunun yanında aile bireylerine özel profiller yaratma, gelişmiş öneri motoru ile izleyici alışkanlıklarına uygun içerik öneri sistemi gibi birçok özellik barındırmaktadır.

ING Türkiye Basketbol Süper ligi karşılaşmalarının tamamını izleyiciye münhasır olarak ulaştıran Tivibu Spor, yayın akışını ve programlarını basketbol karşılaşmalarına göre düzenlemiş, yorumcu kadrosunu basketbolun sevilen yüzleriyle güçlendirmiştir.

Uydu, IPTV, Smart TV, Mobil TV ve Web TV olmak üzere her platformda yenilikçi hizmetleri sunan Tivibu'nun 2019 yılı Ev TV abone sayısı 1,6 milyondur. Tivibu GO abone sayısı da dahil edildiğinde toplam TV abone sayısı 3,5 milyon olarak gerçekleşmiştir.

Muud - Türkiye'nin yerli dijital müzik platformu

Muud dijital müzik platformu, müzikseverlere "muud'una göre özgürce müzik" deneyimini, yeni ilavelerle sürekli zenginleşen, yaklaşık 5 milyon yerli ve yabancı şarkıdan oluşan, geniş müzik arşiviyle sunmaktadır. Yenilenen ve teknolojik altyapısı geliştirilerek tekrar lanse edilen platforma yıl içinde eklenen münhasır içeriklerle, kullanıcıların ilgili şarkı ve albümleri ilk defa ve sadece Muud üzerinden dinlemeleri sağlanmıştır. Çok sayıda yenilik ile daha da gelişen Muud, yeni kullanıcılar ile buluşarak Türkiye'nin en büyük ve en sevilen dijital müzik platformlarından biri haline gelmiştir.

Türk Telekom Evde İnternet hizmeti alan müşterilerine yönelik hazırladığı Dijital Paket kampanyası ile Muud, Türk Telekom Güvenlik, Türk Telekom Akademi İngilizce Paketi ve Dijital Depo servislerini paket halinde sunmuştur. Bu sayede Premium üye sayısı ve aktif kullanıcı sayısı arttırılmıştır.

2019 yılında eklenen Eşlik Et özelliği sayesinde kullanıcılar sevdikleri şarkıların sözlerini eş zamanlı olarak görebilmektedir. Müzik dinleme deneyimi daha eğlenceli hale getiren bu özellik, kullanıcıların Muud uygulamasında daha fazla vakit geçirmelerini sağlamıştır.

Muud; operatörden bağımsız, herkesin kullanımına açık bir platformdur. Çevrimdışı müzik dinleme imkanının yanı sıra Muud, ücretli/ücretsiz tüm üyelerine, diğer dijital müzik platformlarında olmayan çok önemli bir avantajı, aylık bin şarkıyı reklamsız ve sınırsız olarak dinleme olanağını sunmaktadır.

Muud kullanan Türk Telekom mobil aboneleri, milyonlarca şarkıyı diledikleri yerde ve internet paketlerinden harcamadan, sınırsız ve özgürce dinleyebilmektedirler.

Muud Premium abonesi olan kullanıcılar, sınırsız sayıda yerli-yabancı şarkı dinleyip platformun çevrimdışı özelliklerini kullanabilmektedirler. Henüz Premium abonesi olmamış kullanıcılar ise, ilk ayı ücretsiz olan Premium abonelik kampanyasından yararlanabilmektedir.

Sil Süpür kampanyası ile sunulan Muud Premium üyelikleri, kullanıcılar tarafından beğeni ile karşılanmıştır. Yıl içinde Muud Premium aboneliği Online işlemler uygulaması üzerinden satılmaya başlanmıştır.

Müzik alanını 360 derece sahiplenen dijital müzik platformu Muud, tüm bu özelliklerinin yanı sıra 2019 yılında iş birlikleri ve projeleriyle de adından sıkça söz ettirmiştir.

Dijital alandaki iş birliklerinin yanında fiziksel alanda da alternatif satış kanalı yaratma projelerine odaklanan Muud, anlaşmalı iş yerlerinde Muud Premium abonelik kodlarının fiziksel satışına başlamıştır. Türk Telekom Mobil Ödeme hizmetini kullananlara 1 aylık Muud Premium üyeliği hediye edilerek müşteri memnuniyeti arttırılmıştır.



Muud dijital müzik platformu, müzikseverlere “muud’una göre özgürce müzik” deneyimini, yeni ilavelerle sürekli zenginleşen, yaklaşık 5 milyon yerli ve yabancı şarkıdan oluşan, geniş müzik arşiviyle sunmaktadır.

e-dergi - Türkiye’nin dijital dergi ve gazete okuma platformu

Türkiye’nin dijital gazete ve dergi okuma platformu Türk Telekom e-dergi, tüm mobil operatör müşterilerinin abone olabileceği şekilde Kasım 2017’de lanse edilmiştir. Uygulama, 2018 başından itibaren Türk Telekom mobil müşterilerine özel tarife ve paketler kapsamında ücretsiz sunulmaya başlanmıştır.

e-dergi; modadan ekonomiye, teknolojiye magazine birçok kategoride, yüzlerce dergi ve günlük olarak yenilenen gazete içeriğine sahiptir.

2019 yılında 1 milyon aşkın kullanıcı sayısına ulaşan e-dergi, yeni tasarımı ve teknolojik özellikleriyle kullanıcılara eşsiz okuma deneyimi sunmaya devam etmektedir. 2019 yılının Kasım ayında yapılan geliştirme ve iyileştirme projesi ile e-dergi uygulamasının tasarımı değiştirilmiş ve uygulamaya yeni teknolojik özellikler kazandırılmıştır. Kullanıcıların okuma deneyimlerini iyileştirmek üzere performans çalışmaları yapılmış, çözünürlük kalitesi artırılmıştır.

Kullanıcılar ön izleme özelliği sayesinde içeriklerin ilk beş sayfasını abonelik satın almadan okumaya başlamışlardır.

Keşfet sayfası, en önemli haberleri ön plana çıkarmaktadır. Okumaya devam et özelliği kullanıcılara okudukları yeri işaretleme; ekran görüntüsü alma özelliği ise diledikleri içeriğin diledikleri kısmını kırparak kaydetme ve e-dergi üzerinden paylaşma olanağı sunmaktadır.

2019 senesinde yapılan geliştirmeler ile kullanıcılar, e-dergi içerisinde profil oluşturmaya ve okuma deneyimini kişisel hesaplarında yönetmeye başlamışlardır.

Playstore - Türkiye’nin ilk ve lider dijital oyun platformu

Oyun severlere kullanıcı dostu satın alma deneyimi sunan Playstore, 2019 yılında oyun alanındaki ürün portföyünün çeşitliliğini arttırmaya, altyapı teknolojisini geliştirmeye ve alternatif satış kanalı oluşturmaya odaklanmıştır. 2019 yılında gerçekleştirilen yeni tedarikçi anlaşmalarıyla 600’e yakın yeni oyun platform bünyesine eklenmiştir.

Oyun severlerin tüm ihtiyaçlarını karşılamaya odaklanan Playstore, 2019 yılında hizmet sunumu kapsamında PC oyunu kataloglarının yanı sıra oyuncu aksesuarları (klavye, mouse vb.) ve fiziksel konsol oyunu portföyünü de genişletmiştir. Periyodik olarak gerçekleştirdiği kampanyalara ek olarak 2019 sonunda düzenlediği yıl sonu kampanyası ile de oyun severlere en iyi indirimlerle oyun satın alma avantajı sağlamıştır. 2019 yılında lanse edilen bonus sistemi ile birlikte müşterilerine alışveriş yaptıkça kazanma keyfi yaşatmaya başlamıştır. Aynı zamanda satın alma sistemlerinde geliştirilen güvenlik





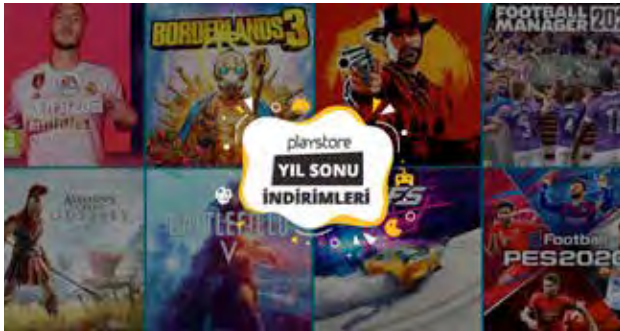
2019 yılında gerçekleştirilen yeni tedarikçi anlaşmalarıyla 600'e yakın yeni oyun Playstore ürün portföyüne eklenmiştir.

önlemleri ile Türkiye'deki en güvenli oyun platformu haline getirilmiştir.

Vitamin - Türkiye'nin en büyük eğitim platformu ve Raunt - yeni nesil üniversiteye hazırlık platformu

Türkiye'de eğitimin dijitalleşmesi konusunda kilit roller üstlenen Türk Telekom, 2019'da da bu alandaki ürünlerinin penetrasyonunu arttırmayı sürdürmüştür. Türkiye'nin en büyük eğitim platformu Vitamin ve yeni nesil üniversiteye hazırlık platformu Raunt, Türk Telekom'un eğitime katkısını somutlaştıran örneklerdir.

Vitamin; Milli Eğitim Bakanlığı müfredatıyla uyumlu, Türkiye'nin en kapsamlı ve en zengin içeriğine sahip eğitim platformudur. İlköğretim ve lise öğrencilerini, ödev ve sınav hazırlıklarında internet üzerinden destekleyen Vitamin, segment tarifelerine yapılan bundle tekliflerle sunulmaktadır. Raunt ise Yüksek Öğretim Kurumları Sınavı'na (YKS) hazırlanan bütün öğrencilere hayallerindeki üniversite ve bölümü kazandırmayı amaçlayan bir uygulamadır.



2019 yılında Raunt platformunda sunulan eğitim paketlerinin içeriği, alt sınıf (9-10-11. sınıf) paketleri eklenerek zenginleştirilmiş ve kullanım oranlarında büyük bir artış sağlanmıştır.

Türk Telekom Güvenlik, internete bağlı tüm cihazların güvenle kullanılmasını sağlamaktadır

McAfee ile yapılan stratejik iş ortaklığının kapsamında Türk Telekom Güvenlik çözümlerinin içeriği 2019 yılında genişletilmiştir.

Türk Telekom Güvenlik, Total Protection adlı ürünün lansmanıyla beraber PC/laptop'ın yanı sıra mobil cihazların da fiziki ve yazılımsal güvenliğini sağlamaya başlamıştır.

Safe Family adlı paket ile Türk Telekom'un sabit internet müşterisi olan ebeveynlere, çocuklarının uygulamalarda ve dijital ortamda yaptıkları işlemleri kontrol etme olanağı sağlanmıştır.

Türk Telekom Akademi - Türkiye'nin dijital kişisel eğitim platformu

Türk Telekom çalışanlarının eğitim platformu olan Türk Telekom Akademi, eğitim portföy kapsamı genişletilerek tüm Evde İnternet müşterilerine sunulmaktadır. Mikro MBA, yabancı dil ve kariyer paketleriyle birlikte binlerce eğitimi içeren platform, avantajlı fiyatlarla Türk Telekom müşterileriyle buluşmaktadır.

Dijital Depo - Entegre Bulut Servisi

Türk Telekom; kullanıcıların fotoğraf, video, müzik ve dosyalarını güvenli bir şekilde saklamalarını sağlayan bulut servisi Dijital Depo'yu uygulamaya almıştır. Tüm kullanıcılar; Türk Telekom, App Store ve Google Play Store'dan indirilebilen Dijital Depo uygulamasında 2GB bulut depolama alanına ücretsiz olarak sahip olabilmektedirler.

Modern tasarımlı ve operatör bağımsız bir bulut depolama uygulaması olan Dijital Depo'nun otomatik yedekleme özelliği bulunmaktadır. Bu özellik sayesinde akıllı telefon kamerasıyla çekilen fotoğrafların anında saklanması mümkün olmakta, böylelikle akıllı telefon bozulsa veya kaybolursa bile fotoğraflara ulaşmada herhangi bir sıkıntı yaşanmamaktadır.

Ödeme Hizmetleri

TT Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri A.Ş., 2019 yılında BDDK'dan aldığı yeni lisanslar ile sektördeki konumunu güçlendirmeyi hedeflemektedir.

Senin Zamanın- Kadınlara özel çözümler

“Senin Zamanın” mobil uygulaması, Türk Telekom’lu kadınlara özel iletişim çözümlerinin yanı sıra gündelik hayatlarını daha değerli ve renkli kılacak içerikler sunmak amacıyla 2018 yılında lanse edilmiştir. Uygulama kapsamında kadınlara özel ücretsiz etkinlik, anne-çocuk içerikleri ve yaşam rehberi sunulmaktadır.

Senin Zamanın uygulamasının iyileştirme ve güncelleme çalışmaları, 2019 yılı boyunca devam etmiştir. Aylık olarak kullanıcılara özel etkinlikler eklenmiş, pratik yemek tariflerinden pilatese, makyaj ve cilt bakımından el işine, hatta çocuk gelişimine dair faydalı bilgiler verilmiştir.

Türk Telekom dijital ödeme sektöründeki pozisyonunu güçlendirmeyi hedeflemektedir

TT Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri A.Ş. (TTÖHAŞ) hızla büyüyen dijital ödeme pazarında müşterilerinin günlük ödeme ihtiyaçlarına hızlı, güvenli ve kolay çözümler sunmak ve Türk Telekom ürün portföyüne yenilikçi ödeme yöntemleri eklemek amacıyla Nisan 2013’te kurulmuştur. 2017 Ocak ayında ödeme lisansını alan şirket, Türk Telekom Mobil Ödeme ürünü ile faaliyetlerini sürdürmektedir.

Yüksek büyüme potansiyeline sahip dijital ödeme sektöründeki konumu güçlendirmek amacıyla 2019 yılında portföydeki ürünler üzerinden sunulan servis sayısı artırılmış ve çeşitlendirilmiştir.

Müşterileri güvenli ve kaliteli içeriklerle buluşturmak adına bu yönde ürün ve hizmetler sunan üye işyerleri ile iş birliklerine öncelik verilmiştir. SBM’ye (Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi) ait Trafik Sigortaları Bilgi Merkezi (Tramer) ile entegrasyon sağlanarak araç hasar sorgulamalarının Türk Telekom Mobil Ödeme ile yapılabilmesine olanak tanınmıştır. 2018 yılında gerçekleştirilen Apple anlaşmasına ilave olarak Samsung’la da anlaşma yapılmış, Türk Telekom Mobil Ödeme, 2019 Eylül ayında Galaxy Appstore’a alternatif bir ödeme aracı olarak eklenmiştir.

Müşteri odaklı bir yaklaşımla, kullanıcı ile temas kurulan her etkileşim noktası incelenerek servis standartları ve akışları periyodik olarak revize edilmiş ve müşteri deneyimi geliştirilmiştir. Daha iyi hizmet politikası çerçevesinde müşterilerin ihtiyaç duydukları her anda destek verebilmek amacıyla müşteri hizmetleri platformunda ve Çağrı Merkezi’nde iyileştirmeler yapılarak daha hızlı çözüm üretilmesine olanak sağlanmıştır.

TT Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri tarafından yapılan lisans başvurusu, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından 7 Mart 2019 tarihinde onaylanmıştır. Söz konusu lisans; mevcut ürünlerin yanı sıra Türk Telekom müşterileri ile kısıtlı olmaksızın elektrik, su, doğalgaz ve benzeri kurum faturalarının ödenmesine aracılık faaliyetini içermektedir. Bu bağlamda kurum faturalarının Türk Telekom münhasır bayilerinden ödenebilmesine olanak sağlamak amacıyla Bayi Yönetim Sistemi ile entegrasyon gerçekleştirilerek pilot çalışmalarına başlanmıştır.

Ayrıca, Türk Telekom’u finansal hizmetler dikeyinde güçlendirmek hedefiyle gerekli altyapı çalışmaları tamamlanarak 20 Aralık 2019 tarihinde BDDK tarafından “elektronik para ihracı, ödeme hesabı işletilmesine dair tüm işlemler ve para transferi işlemleri” yapmak üzere lisans alınmıştır. Bu faaliyet izni kapsamında TTÖHAŞ, mevcut ödeme hizmetleri faaliyet izni ile sunduğu ürün ve faaliyetlerinin yanı sıra “elektronik para kuruluşu” olarak dijital ödeme sektöründeki pozisyonunu güçlendirmeyi hedeflemektedir.

Türk Telekom mağazalarında **gerçek müşteri deneyimi**; çalışanların ürün bilgi düzeyi, mağaza fiziki değerlendirme ve çalışan değerlendirme olmak üzere üç boyutlu olarak ölçümlenmektedir.



Bireysel & KOBİ Müşterileri Satış Faaliyetleri

Satış kanalları optimizasyonu

Daha etkin, düşük maliyetli ve dinamik satış kanalı yapılanmasını sağlamak üzere 2019 yılı başında tamamlanan lokasyon bazlı optimizasyon projesine uygun olarak yıl içinde sahada aksiyonlar alınmaya başlanmıştır. Mağaza planlaması, 2020 yılında projenin çıktılarından elde edilecek projeksiyona göre ilerleyecektir.

Diğer yandan; münhasır ve yarı münhasır kanalların saha planlaması, ofislerin daha etkin kullanımı için ofis dönüşüm projesi ile de desteklenmektedir. Böylece Türk Telekom Grubu satış kanallarının gelirleri yükseltilirken, maliyetlerini arttırmayacak şekilde konumlandırılmaları sağlanmaktadır.

Türk Telekom Ofis Kanalı'nın satış performansı artıyor

Türkiye genelinde geniş bir ağa ve etki alanına sahip olan Ofis Kanalı'nda 2019 yılında iyileştirmeler ve güncellemeler yapılmıştır.

Kanalın genel Şirket stratejisi ile uyumlu olması ve hızlı hareket edebilmesi, daha düşük maliyet ile daha fazla satış yaparak verimliliğe odaklanması için performans ve prim sistemlerinde süreçler tekilleştirilmiş, ofis kanalındaki tüm kademelerde çalışanların aynı hedeflere yönelmesi

sağlanmıştır. 2019 yılında kanaldaki yeni yapılanmalar ve güçlü performans sonucunda Ofis Kanalı satışlarında artış kaydedilmiştir.

Türk Telekom Müşteri Merkezleri (TTMM) çoğalıyor

2017 yılında hayata geçirilen ve Türk Telekom Ofisleri'ndeki ticari alanların modern mağazacılık anlayışı ve değişen müşteri beklentileri çerçevesinde yenilenmesini öngören Ofis Dönüşüm Projesi kapsamında oluşturulan Türk Telekom Müşteri Merkezleri ile:

- Ofislerin ürün portföyünün Türk Telekom Grubu'nun tüm sabit ve mobil ürünlerini içerecek şekilde genişletilmesi,
- Ofislerdeki cihaz ve aksesuar portföyünün zenginleştirilmesi,
- Müşteri deneyimi alanlarının oluşturulmasına ve iyileştirilmesine yönelik olarak satış ile satış sonrası hizmet süreçlerinin yenilenmesi

hedeflenmektedir.

Bu çerçevede ofis ticari alanları müşteri beklentileri ve global mağazacılık uygulamaları dikkate alınarak yeniden dizayn edilmiş; insan kaynağı, yardımcı sistemler ve operasyonel süreçlerde gerekli yetkinliklere paralel olarak güncellemeler yapılmıştır.

Ofis Dönüşüm Projesi

2019 yılı içinde 14 ofisin dönüşümleri gerçekleştirilerek TTMM olmuş, 2019 sonu itibarıyla toplam 21 ofisin dönüşümü sağlanmıştır.

Proje kapsamında, 2019 yılı içinde 14 ofisin dönüşümleri gerçekleştirilerek TTMM olmuş, 2019 sonu itibarıyla toplam 21 ofisin dönüşümü sağlanmıştır. 2020 yılı içinde 20 ofisin daha TTMM'ye dönüşümü planlanmaktadır.

Türk Telekom Ofisleri'nde Proaktif Satış Kanalı oluşturuldu

2019 yılında Ofis Kanalı bünyesinde Proaktif Satış Kanalı oluşturulmuş, bireysel müşterilere yönelik olarak kapıdan kapıya (door to door-D2D) satış faaliyetlerine başlanmıştır. Temel amaç, bir evin tüm iletişim ihtiyaçlarının (sabit ses, genişbant, mobil, TV), müşteri odaklı yaklaşımla tek bir kontak üzerinden karşılanmasıdır. D2D yapısı ile daha fazla satış ve düşük maliyetle verimliliğin artırılması hedeflenmiştir. Ayrıca satış personelleri için oluşturulan kişi bazlı performans takibi ve prim sistemleri sayesinde müşteri memnuniyetinde de artış hedeflenmektedir.

Türk Telekom IGA Mini Ofis ve Cevahir Mini Ofis kuruldu

2019 yılında ofis kanalı bünyesinde, İstanbul Havalimanı'nda müşterilere kesintisiz hizmet (7/24) veren IGA Mini Ofis faaliyete başlamıştır. Mini Ofis'te; mobil faturasız, cihaz ve aksesuar ürün satışları yapılmaktadır.

Ofis kanalının bir diğer üyesi olan Cevahir Mini Ofis, 2019 yılında İstanbul Cevahir AVM içerisinde faaliyete geçmiştir. Mini Ofis'te satış yapılan ürünler arasında; sabit ses, genişbant, mobil, TV, cihaz ve aksesuar bulunmaktadır.

Türk Telekom yepyeni ofislerinde yeniden hizmetinizde

Yenilenen Türk Telekom Müşteri Merkezleri, tüm iletişim ihtiyaçlarınıza anında çözüm üretmek için yepyeni ürün yelpazesiyle hizmetinizde.



Türk Telekom



Kanal, prim ve kazanç sistemlerinde performans odağı artırılmıştır.

Türk Telekom Aktif Satış Kanalı'nda kurumsal ürünlere odaklanıldı

Aktif Satış Kanalı (ASK) bayi yapılanması, 2019 yılı Şubat ayından itibaren kurumsal ürünlere odağı arttırmak amacıyla, sadece kurumsal ürünlerden sorumlu olacak şekilde yeniden konumlandırılmıştır. Bu kapsamda, müşteri kazanımı ve yüksek gelir getirmeye odaklı prim sistemleri kurgulanmıştır. Bayilerin organizasyonel yapılanması da bu stratejiler paralelinde belirlenmiştir.

Kurumsal mobil çoklu hat müşteri kazanımına yönelik saha çalışmaları yapılarak bu konuda odak oluşturulmuş; ayrıca çoklu hat satışlarını desteklemek amacı ile tüzel kişilikli kurumsal müşterilere yönelik satışları teşvik edici aksiyonlar alınmıştır. Bu kanalda akıllı cihaz satışına odaklanılarak, hem cihaz taahhütleri ile müşteri bağlılığı hem de bayiler için yüksek karlılık hedeflenmiş ve bu alanda başarılı sonuçlar alınmıştır. Şirket stratejileri doğrultusunda Aktif Satış Kanalı, ICT ürünlerinin satışına yoğunlaşmıştır. NGN Sip Trunk, 444, PRI, BRI, ME ürünlerinin satışlarını arttırmak amacıyla prim sisteminde değişiklikler yapılmış; bu sayede hem gelir getirici kompleks ürünlerin satışının artırılması, hem de bayi gelirlerinin yükseltilmesi sağlanmıştır.

ASK bayileri için kurgulanan prim sistemindeki temel performans kriterlerine uyumlu olarak bayilerden sorumlu satış personellerinin prim sistemleri oluşturulmuş; çalışan bağlılığını arttırmak amacıyla bayi personeline yönelik kampanyalar düzenlenmiştir. Bu şekilde 360 derece performans yönetimi yaklaşımı ile sadece satış hacmi değil; yüksek gelir getirici, kompleks ürün kullanan müşteri kazanımı da hedeflenmiştir.

Perakende kanal prim sisteminde performans odağı artırıldı

Türk Telekom Münhasır Satış Kanalı'nda (TTM) verimliliği arttırmak hedefiyle daha fazla performans odaklı bir prim sistemine geçiş yapılmıştır.

Bu çerçevede, bayiye koşulsuz ödenen kazanç tutarları azaltılmış ve değişken prim tutarları artırılmıştır.

Satış kanallarında yapılan aktivasyonlarda, müşteri bağlılığında ve gelirlerde daha fazla artış sağlamak için Evde İnternet taahhütleme ve müşterileri faturasızdan faturalıya geçirme işlemlerine odaklanılmıştır. Bu işlemler ayrı kategoride ele alınarak, daha cazip ve verimli bir kazanç kurgusuyla öne çıkartılmıştır.

Ayrıca, Türk Telekom'un başarılı iş ortaklarının şubeleşmesine olanak sağlamak ve iyi lokasyonları daha iyi yatırımcılarla yönetebilmek için yeni bir prim kalemi kazanç sistemine eklenmiştir. Üç ve üzeri şubesi olan yatırımcıları destekleyen bu yeni kazanç kalemi ile yatırımcı karlılığı konsolide edilmiştir.

Havalimanlarında alternatif kanal satışlarıyla büyüme sağlandı

İstanbul Yeni Havalimanı'nda (İGA) NJOY firmasıyla iş ortaklığı kurularak alternatif bir model uygulanmaya başlanmıştır. Diğer havalimanlarında da yaygınlaştırılabilecek bir modelle hızlı ve dönemsel hizmet verme imkanı sunan ve kazan-kazan prensibiyle oluşturulan bu iş birliğiyle yabancı uyruklu müşteri kazanımında artış sağlanmaktadır.

Toptan Kanal kazanç sisteminde daha hedef odaklı bir yapıya geçildi

Türk Telekom toptan satış kanalında (EDM) norma dayalı hesaplanan bazı primler kaldırılarak, bayiler için önceki sisteme göre düşük hedef gerçekleşmesinde daha az kazanç, yüksek hedef gerçekleşmesinde ise daha fazla kazanç imkanının olduğu; daha yalın ve anlaşılması kolay bir kazanç modeline geçilmiştir. Türk Telekom iş ortaklarını teşvik edici nitelikte ve bazı giderleri destekleyecek şekilde bir kurgu hazırlamış; yıl içinde değişen koşullar ve ihtiyaçlar doğrultusunda prim kurguları güncellemiştir.

Katma değerli servisler

SMS başta olmak üzere Mobil Promosyon, Intellimap, Yetenekler Platformu gibi katma değerli servislere odaklanılmış, ayrıca eSIM ürünü üzerine de çalışmalar başlatılmıştır.

Alt kanalda ürün penetrasyon odağı artırıldı

Bölge yapılarındaki değişime hızlı adapte olabilmek için alt kanal verimliliğini ve ürün satış penetrasyonunu arttırmaya yardımcı olacak şekilde prim sistemleri güncellenmiştir. Ana toptan bayilerine bağlı alt noktaların (TTBN) yarı münhasır kanal için verilen yeni işlem yetkileri ile yaptıkları işlemler (DSL taahhüt, sabit fatura tahsilat) prim sistemine eklenmiştir.

Perakende kanalda canlı cihaz yönetim sistemi kuruldu

İnnova iş birliği ile oluşturulan Retail Mode System (RMS) yazılımı ile Türk Telekom mağazalarında bulunan tüm canlı cihazların merkezi olarak izlenmesi ve yönetilmesi projesi hayata geçirilmiştir. Müşteri deneyimini iyileştirmeyi amaçlayan bu proje kapsamında, Türk Telekom mağazalarında kağıt cihaz etiketliklerinin yerini alacak bir altyapı kurulmuştur.

Kurulan altyapı ile cihaz ekranlarına merkezi olarak yönetilen video ve kampanya içerikleri gönderilebilmekte ve cihazların fiyatları ve teknik özellikleri ekrana dokunarak incelenebilmektedir. Ayrıca ekranda dönecek video ve görsel içerikler bölge, mağaza ve cihaz özelinde dahi farklılaştırılabilir. Cihazların incelenme süreleri, çevrim içi süreleri ve masa dizimleri merkezi olarak raporlanabilmektedir.

Türk Telekom mağazalarında dijital uygulamalarla gerçek müşteri deneyimi ölçümlenmeye başlandı

Daha iyi bir müşteri deneyimi sunmak Türk Telekom'un en önemli stratejik öncelikleri arasında yer almaktadır. Bu bağlamda, üçüncü parti iş ortağı ile yapılan anlaşma ile Türk Telekom mağazalarında gerçek müşteri deneyimi ölçümlenmeye başlamıştır.

Bu araştırmalar, merkezi olarak oluşturulan ve ölçümlenmesi istenilen ürün ve hizmete ilişkin sorulardan oluşan bir senaryonun, uygulamayı hali hazırda indirmiş olan gerçek müşterilerin telefonlarına görev olarak gönderilmesi yöntemiyle gerçekleştirilmektedir. Araştırmalarda; çalışanların ürün bilgi düzeyi, mağazanın fiziki değerlendirmesi ve çalışan değerlendirmesi olmak üzere üç boyut ölçülmektedir. Bu yöntemle tespit edilen güçlü ve gelişime açık alanlar, müşteri deneyimini sürekli iyileştirme noktasında önemli bir girdi oluşturmaktadır.

Kurumsal Satış Faaliyetleri

Stratejik, Kamu ve Büyük Ölçekli müşteriler segmentlerinde büyüme hız kazanmıştır

2019 yılında, segmentasyon süreci kapsamında segment veri tabanları yenilenmiştir. Şirket stratejileri ve segment yapısına uygun bir biçimde tekrar oluşturulan hedeflendirme yapısıyla birlikte, 2019'da geçen yıla kıyasla kurumsal gelirlerde büyüme sağlanmıştır.

Ayrıca kurumsal güvenlik ürünleri ve veri merkezi ürünlerinin de yer aldığı ICT ürünlerinin satış yöneticisi hedef kartlarından ayrıştırılması ve bu ürünlere özel uygulanan teşvik kampanyaları sayesinde Türk Telekom gelirlerinde ICT ürün ciro payı artırılmıştır.

2019 yılında adet hedefinde odağa koyulan VPN paketleri, büyük ölçekli firmalarda penetrasyon seviyesini yükseltmiş ve data gelirinde artış elde edilmiştir.

Yeni nesil ürünlerle amiral ürünlerin teknolojik gelişmeler ile zenginleştirildiği bir yıl yaşandı

2019 yılında, ana ürün kategorilerinde yeni nesil ürünlerde, müşteri ihtiyaçlarına yönelik yenilikler, daha geniş portföy ve çözümler sunulmuştur.

Sabit seste geleneksel çözümler, teknolojik gelişmeler doğrultusunda IP tabanlı çözümler ve katma değerli



WAF ürünüyle 3 büyük operatör arasında bu hizmeti veren ilk operatör olan Türk Telekom, müşterilerin web sayfalarına ve web servislerine yapılan saldırılara karşı daha korunaklı olmalarını sağlamıştır.

servislerle zenginleştirilmiş ve müşterilerin servis kullanım esnekliğini arttıran Cloud bazlı ses çözümleri kullanılmaya başlanmıştır.

Sabit data alanında, Türk Telekom'un yaygın fiber altyapısı ve Türk Telekom müşterilerinin artan bant genişliği ihtiyacının örtüşmesi, sözleşme yenilemelerinde müşteri bağlılığını sağlayan önemli faktör olmaya devam etmektedir. Eko VPN, Asimetrik Metro Ethernet gibi ürünlerle ürün gamı zenginleştirilirken, rekabetin yoğun olduğu sabit ses ve diğer sabit data ürünlerinde stratejik öneme sahip müşterilerin kullanım trafiği eş zamanlı takip edilerek, müşteri deneyimini daha iyi noktaya taşımak adına SMC (Service Management Center) hizmet modeli oluşturulmuş ve test çalışmaları tamamlanmıştır.

Mobil tarafta "Faturayı Paylaş" modeliyle mevcut gelirler daha da arttırılmıştır. SMS başta olmak üzere Mobil Promosyon, Intellimap, Yetenekler Platformu gibi katma değerli servislere odaklanılmış, ayrıca eSIM ürünü üzerine de çalışmalar başlatılmıştır.

Veri merkezi alanında Türkiye'nin en zengin çözüm portföyünü müşteri odaklı yaklaşımla sunan Türk Telekom, 2018'de açılışı gerçekleştirilen Esenyurt Veri Merkezi ile ürün portföyünü 2019 yılında daha da zenginleştirmiştir. E-ticaret segmentinde müşteri kazanımına odaklanarak Türkiye'deki 4 büyük e-ticaret firmasını veri merkezi hizmetleri alanında da müşteri portföyüne kazandırmıştır. Türk Telekom, ayrıca veri merkezi çözümleri konusunda global iş ortakları ile çalışarak müşteri ihtiyaçları doğrultusunda bulut yatırımları planlamıştır.

Türk Telekom, siber saldırılara karşı müşterilerini korumak adına Türkiye'nin en büyük Siber Güvenlik Merkezi'ni (SGM) müşterilerin katılımıyla düzenlenen bir organizasyonla 2018 yılı Aralık ayında Ankara'da açmıştır. Türkiye'nin en büyük Anti DDoS sağlayıcısı olan Türk Telekom, Türkiye'nin ilk Cloud APT altyapısının yanında Web Application Filter (WAF) hizmetini de devreye almıştır. Siber Güvenlik Merkezi'nde İzleme, Analiz, Uç Cihaz Yönetimi, Güvenlik Danışmanlığı, Penetrasyon Testi gibi birçok tamamlayıcı servis hayata geçirilmiştir.

Türk Telekom, zengin ürün portföyüyle birlikte müşterilere iç kaynaklarla çözüm oluşturmaya ağırlık vermekte olup, çözüm ortaklarıyla alternatif ve uçtan uca (servis-cihaz) çözümler geliştirmektedir. 2018'de başlatılan yatırımlara 2019'da da hızla devam edilmiştir. WAF ürünüyle 3 büyük operatör arasında bu hizmeti veren ilk operatör olan Türk Telekom, müşterilerin web sayfalarına ve/veya web servislerine yapılan saldırılara karşı daha korunaklı olmalarını sağlamıştır.

Türk Telekom, müşterilerinin tüm teknoloji ihtiyaçlarında tek çözüm noktası olma stratejisi doğrultusunda, Grup şirketleriyle bütünsel çözümler oluşturma çalışmalarını sürdürmüştür. İnnova ile birlikte Yönetilebilir Servisler, Dijital Signage, Finansal Çözümler, Hukuk Çözümleri, Yazılım Çözümleri, Kiosk ve Donanım Tedariki konularında çözümler oluşturulmuştur. Türk Telekom, Grup şirketleriyle birlikte müşterilerin teknolojik eğitim ve çağrı merkezi ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çözümler de üretmektedir.

Türk Telekom Türkiye'deki dijital dönüşüm ve dijitalleşme sürecinin öncülüğünü yapmak üzere, dijital ürün portföyünün tanıtım ve satış faaliyetlerine ağırlık vermektedir. Bu kapsamda Programmatik, Dijital Ödeme ve Dijital İletişim ürünleri alanında iş geliştirme faaliyetlerine devam edilmiş ve yeni ürünler müşterilerin hizmetine sunulmuştur.

Ayrıca Mersin Büyükşehir Belediyesi için geliştirilen ve Türkiye'nin en uzun sahil şeridi internet projesi olan Mersin Yönetim WiFi projesi ile 67 noktada hizmet verilmektedir. Mersin Büyükşehir Belediyesi ile bu uzun sahil şeridinde vatandaşlara güvenli ve ücretsiz internet erişimi sağlanmaktadır.

Kars, Antalya ve Artvin'de hayata geçirilen mobil uygulama ile vatandaşlarla yerel yönetimler arasında bir iletişim ve çözüm köprüsü oluşturulmuştur. Nöbetçi eczane, taksi durakları, haberler, duyurular, şehir rehberi ve etkinlikleri gibi şehir hakkındaki bilgiler, bütüncü olarak tek bir mobil uygulama üzerinden müşterilere ulaştırılmıştır.

Trabzon Büyükşehir Belediyesi'ne sağlanan akıllı direk çözümü ile tüm vatandaşlara güvenli ve ücretsiz internet sunulmuştur. Aynı zamanda bahsi geçen yerel yönetimlere, mobil cihazların ve engelli vatandaşların araçlarının şarj edilebildiği, içindeki sensörler vasıtasıyla parktaki sıcaklık, nem ve gürültünün izlenebildiği bir platform sunulmuştur.



TFF Video Hakem Altyapısı'nın sağlandığı projede, hızlı ve güvenli video içerik aktarımı yapılmaktadır.

Organize Sanayi Bölgesi (OSB) ihtiyaçlarına yönelik olarak, akıllı şehirlerin alt gruplarından birisi olan Akıllı OSB çerçevesinde Malatya OSB ile Güvenlik Projesi imzalanmıştır. Çözüm kapsamında 31 noktada OSB'nin giriş/çıkışlarının kontrolü, kayıt altına alınması, tek merkezden izleme ve yönetim ile OSB içindeki güvenlik ve verimlilik artırılmıştır.

Kamu Projeleri

Bilkent Şehir Hastanesi

Bilkent Şehir Hastanesi 2019 Şubat ayında resmi açılışı yapılarak, kısmi olarak hasta alımı faaliyetlerine başlamış ve Ankara'nın 5 büyük hastanesi Bilkent Sağlık Kampüsü'ne taşınmıştır. Yaklaşık %95'i tamamlanmış olan proje bittiğinde Bilkent Şehir Hastanesi Türkiye'nin en büyük hastanesi olacaktır. Hastane Bilgi Yönetim Sistemi (HBYS) yazılımı, veri merkezi, çevre birimleri, donanım ve diğer yazılımlarını içinde barındıracak şekilde tüm IT altyapısı Türk Telekom Grup Şirketi Innova tarafından sağlanmıştır. HBYS hizmeti 5 yıl süre boyunca Innova tarafından verilecektir.

KYK/GSB WiFi Projesi

Türk Telekom, Kredi ve Yurtlar Kurumu yurtlarında kalan öğrencilerin ve Gençlik Spor Bakanlığı bünyesi altında bulunan Gençlik Merkezlerinin hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde internete bağlanması için Türkiye'nin en büyük kablosuz internet ağını kurmuştur. Proje kapsamında 1.200 adet lokasyonda, 650.000 öğrenciye kesintisiz hizmet sunulmaktadır. 2013 yılından bu yana toplamda 158 milyon internet girişi ile rekor seviyede erişim gerçekleşmiştir.

TFF VAR

Türkiye Futbol Federasyonu Video Hakem Altyapısı'nın sağlandığı projede, hızlı ve güvenli video içerik aktarımı yapılmaktadır. Türkiye'nin çeşitli bölgelerinde toplam 20 lokasyonda sunulan hizmet, lokasyon sayısının çokluğu itibarıyla dünyadaki tek örnektir.

MEB Güvenli Okul Projesi

Milli Eğitim Bakanlığı ile yürütülen Güvenli Okul Projesi kapsamında Mobese, Noktadan Noktaya Metro Ethernet (NN ME) ürünlerinin Faz 1'de 762, Faz 2'de ise 1.000 okula sağlanması konusunda 2018 yılında 6 yıllık anlaşma yapılmıştır. Faz 1 kapsamında 2019 yılında 762 adet okulun bağlantısı tamamlanmıştır.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi

İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve iştirakleriyle; EDS (Elektronik Denetleme Sistemi) ve kent güvenliği kapsamında NN ME ve güvenlik kamera sistemleri konularındaki mevcut anlaşmalara ek anlaşmalar yapılmıştır. EDS kapsamında 2019 yılında 1.250 adet devre canlıya alınmıştır. NN ME kapsamında ise mevcut 5 adet devre aktifleştirilmiştir.



Türk Telekom, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından yetkilendirilmiş işletmecilere “Toptan Seviyede” **ayrım gözetmeden eşitlik ilkesi doğrultusunda müşteri odaklı, güvenilir ve en uygun çözümlerle kaliteli iletişim servisleri sunmaktadır.**



2019'da sabit genişbant giriş paketinden faydalanmış abonelerin yeniden 24 ay daha kullanmaları için indirimli “İnternet Bizden Devam” kampanyası devreye alınmıştır.

Toptan Genişbant Hizmetleri

Yeni abonelere yönelik giriş internet tekliflerinin ulaştığı hane sayısı 1 milyonu aşmıştır

Genişbant internetin Türkiye'nin kalkınmasındaki öncü rolü göz önünde bulundurularak internet penetrasyonunu arttırmayı hedefleyen ve 2017 yılında Al-Sat modeline özel olarak başlatılan “İnternet Bizden” kampanyası, Veri Akış Erişimi (VAE) modeline göre genişletilerek 2019 yılında da pazar genelinde işletmecilerin kullanımına sunulmaya devam edilmiştir.

Kampanya, 2019 yıl sonu itibarıyla 1 milyonun üzerinde hanenin internete erişmesini sağlamıştır. 2019 yılında “İnternet Bizden Kampanyası” kapsamında toptan seviyede sunulan ücretsiz paketlerde değişikliğe gidilmiş, işletmecilere yüksek oranda indirimli ve kotalı paketler sunulmuştur. Ayrıca 2019'da giriş paketinden faydalanmış abonelerin yeniden 24 ay daha kullanmaları için indirimli “İnternet Bizden Devam” kampanyası devreye alınmıştır.

Türkiye'nin en büyük ve kaliteli altyapısına sahip olan Türk Telekom, altyapısı üzerinden sabit genişbant hizmeti alan müşteri sayısını 2019 sonu itibarıyla yaklaşık 11,4 milyona ulaştırmıştır.

Müşterilerin daha fazla internet kullanımının ve yüksek hızda internet beklentilerinin karşılanması için Fiber Upsell Kampanyası ile birlikte genişbant internet hizmetlerinin (ADSL, VDSL, Fiber Satış Destek) ilk edinimini kolaylaştırmak için toptan seviyede işletmecilere sunulan kampanyalarla pazar desteklenmeye devam edilmiştir.

Toptan genişbant internet hizmet modellerinde çeşitlilik artırılmıştır. Türk Telekom, hizmet sunduğu işletmecilere, daha az yatırım gerektiren ve operasyonel kolaylık sağlayacak bir alternatif oluşturan PTS (PPP Taşıma Sonlandırma) ürününü toptan seviyede devreye almıştır. Ayrıca Al-Sat modelindeki işletmecilerin sabit ses kullanmayan hanelere hizmet sunmasına imkan tanıyan yalın genişbant hizmeti sunulmaya başlanmıştır.



Uçtan uça müşteri memnuniyetini arttıracak hizmetler hayata geçirilmiştir

- Müşteri deneyimini daha iyi bir noktaya taşıyabilmek adına bakır üzerinden sunulan servislerde tek randevu ile hem ses hem de internet hizmetlerinin eş anlı nakillerini tamamlayacak sistem devreye alınmıştır. Nakil sürelerini kısaltacak olan bu geliştirme, aynı zamanda saha operasyonlarını da basitleştirecektir.
- Yürütülen proje ile "Eve Kadar Fiber Hizmetleri"nde yeni müşterilerin ilk bağlantı kurulumları, adres değişikliklerinde yapılan nakil işlemleri ve ev içindeki modem kurulumu randevularında başvuruda sorun yaşanması durumunda hatalı veya eksik bilgilerin düzenlenerek başvurunun sonuçlandırılması sağlanmıştır.
- xDSL sistemindeki süreçlerin daha yalın ve kullanımı kolay bir arayüzle sunulabilmesi amacıyla hazırlanan xDSL portal ekranları devreye alınmıştır.

Genişbant pazarını büyütme için potansiyel müşterilerle görüşmelere devam edilmiştir

Türk Telekom altyapısının daha geniş kullanıcı kitlesine sunulması amacıyla farklı sektörlerdeki (enerji, medya vb) oyuncuların toptan seviyede aktif rol almasını sağlamak için girişimlerde bulunulmuştur. Bu kapsamda söz konusu firmalara toptan seviyedeki hizmetler ile ilgili tüm bilgilendirmeler yapılmış olup, firmaların BTK tarafından verilen işletmeci lisanslarını almasını beklenmektedir. Lisans çalışmalarının tamamlanmasıyla bu oyunculara toptan seviyede hizmet vermeye başlanması hedeflenmektedir.

WiFi Hizmeti'nin kullanımının artırılması için ücretsiz kullanım sağlanmıştır

Ülke genelinde yaklaşık 3.000 noktada kablosuz internet erişim hizmeti sunan Türk Telekom, WiFi hizmetinin son kullanıcılar tarafından kullanımını yaygınlaştırmak amacıyla yoğun çalışmalar yürütmektedir. Bu çerçevede, evlerinde sabit internet hizmeti almış kullanıcıların ev dışında da internet kullanmaları sağlanarak evde kullanılan paketlere mobilite imkanı tanınmıştır. Ülke genelindeki yaygın WiFi noktalarında bu aboneler için tanımlanan havuz kapsamında, işletmecilerin Türk Telekom WiFi hizmetlerinden ücretsiz faydalanabilecekleri data kullanım hakkı sunulmuştur.

Toptan Data Hizmetleri

Data hizmetlerinde pazar büyümeye yönelik yeni ürün ve kampanyalar tasarlanmaktadır

Türk Telekom, toptan seviyede sunduğu veri transferine yönelik yüksek kapasiteli, zengin data hizmetleri portföyü ile işletmecilerin altyapılarını desteklemekte ve son kullanıcıların ihtiyaçlarını adreslemektedir.

Türk Telekom'un yüksek kapasiteli data hizmetleri, temelde noktadan noktaya veri transfer ve internet ürünlerini içermektedir. Bu ürünlere ilişkin çok sayıda kampanya ve yeni ürün kurgusu çalışılmaktadır. -

Bu kapsamda, rekabetçi fiyat beklentisi olan ve simetrik hizmet ihtiyacı bulunmayan müşterilere Al-Sat yöntemiyle internet hizmeti sunmak isteyen işletmeciler için Asimetrik Metro Ethernet Internet hizmetine yeni hızlar eklenerek tarife portföyü zenginleştirilmiştir.

Türkiye'nin verisi Türkiye'de

İnternet içeriklerinin Türkiye'ye getirilmesi için global cache sunucularının Türk Telekom şebekesinde barındırılmasına yönelik sözleşmeler imzalanmıştır.

Sabit genişbant son kullanıcılarının internete erişmesi için toptan seviyede yararlandıkları SSG (Service Selection Gateway) İnternet ve SSG Fırsat uygulamalarında ücretsiz kapasite kampanyası devreye alınmıştır. Bu sayede toptan seviyede kapasite ve gelir artışı sağlanmıştır.

Metro Ethernet İnternet Hizmeti kapsamında yeni satışların teşviki ve mevcut müşterilerin tutundurulması amacıyla düzenlenen Mevcut Müşteri/Yeni Satış Kampanyalarının başvuru süresi uzatılmıştır.

Metro Ethernet İnternet ve Asimetrik ME İnternet Hizmetlerinden faydalanan işletmecilerin hizmet kalitesini arttırmak amacıyla Lokal Erişim Yedeklemesi Kampanyası hizmete sunulmuştur.

Global OTT sunucularının Türk Telekom şebekesinde barındırılmasına başlanmıştır

Türk Telekom İnternet içeriklerinin Türkiye'ye getirilmesi amacıyla global OTT'ler ile çalışmalar yapmış ve cache sunucularının Türk Telekom şebekesinde barındırılmasına yönelik sözleşmeler imzalanmıştır.

Böylece,

- Türkiye'deki kullanıcıların içeriğe hızlı şekilde erişebilmeleri sağlanarak kullanıcı deneyiminin artırılması,
- Trafiğin yurt dışından getirilmesi için oluşan maliyetlerde tasarruf sağlayarak Şirket ve ülke kaynaklarının verimli kullanımı hedeflenmektedir.

Ülke içerisinde bulunan içeriğin arttırılması adına farklı global OTT'ler ile çalışmaya ve İnternet deneyiminde iyileşme sağlanmaya devam edilecektir.

Veri merkezlerini desteklemeye yönelik uygulamalar devam etmiştir

Veri merkezlerinde sunucusu bulunan müşterilere İnternet erişimlerinin sağlanmasına yönelik toptan seviyede Veri Merkezi Bağlantısı (VMB) hizmeti sunulmaktadır. Bu kapsamda;

- İşletmecilerin artan kapasite ihtiyaçlarını karşılayabilmek ve işletmeci özelinde farklılaşan gereksinimlere yanıt verebilmek amacıyla, yeni hızlar eklenerek tarife portföyü genişletilmiştir.
- Veri merkezi barındırma hizmetini de teşvik edecek şekilde, veri merkezlerine uygun ücretlerle data transferi için planlanan VMB hizmetinde indirim kampanyası yapılmıştır. Ayrıca VMB hizmetinin yeni işletmecilerle kullanımının teşvik edilmesi ve mevcut İşletmecileri tutundurma amaçlı olarak VMB hizmetindeki mevcut indirim kampanyası uzatılmıştır.

Veri merkezlerinde erişim sağlayıcı bağımsız hizmet sözleşmesi doğrultusunda, kendi fiber optik kablo altyapısı ile Türk Telekom veri merkezi binalarındaki sistem/ cihazlara bağlantı yapmak isteyen işletmecilerin fiber girişi yapabilmeleri ve "Meet me Room" alanlarında son kullanıcı cihazlarını barındırabilmeleri imkanı tanınmıştır. Veri merkezi sistemi, uluslararası standartlarda %99,995 (ayakta kalma) carrier neutral olarak hizmet sunan veri merkezi üzerinden servis sağlayıcılara erişim olanağı sağlamaktadır.

Mobil Transport Hizmeti'nin sunulması için çalışmalar yapılmıştır

5G hazırlıkları çerçevesinde mobil operatörlerin farklılaşan data ihtiyaçlarını karşılamaya ve Türk Telekom'un yatırım giderlerini azaltmaya yönelik olarak, Mobil Transport adında yeni bir data hizmeti çalışılmış, ürün portföyüne eklenmesi için hazırlıklar tamamlanarak BTK başvurusu yapılmıştır. Bu ürün ile birlikte işletmecilerin transmisyon verileri en kısa yoldan iletilecek, gecikme sürelerinde iyileşme gerçekleşecek ve "kullandığın kadar öde" modeli sayesinde operasyon maliyetlerinin azaltılması imkanı sağlanacaktır.

Müşteri memnuniyeti

Müşteri hizmet süreçlerinin daha etkin yönetimini amacıyla, Toptan Müşteri Hizmetleri Bölge Yapılanması hayata geçirilmiştir.

Toptan Ses Hizmetleri

Toptan Hat Kiralama ve Çağrı Başlatma İndirim Kampanyaları ile sabit ses ve genişbant pazarına destek verilmiştir

Sabit ses ve genişbant pazarını desteklemek amacıyla Toptan Hat Kiralama (THK) hizmetinde uygulanan “Bağlantı Ücreti” ve “Yeni Satış Destek” kampanyalarının katkısı ile THK abone sayısı 2019 yıl sonu itibarıyla, bir önceki yılın aynı dönemine göre %22 artış göstererek 4,8 milyona ulaşmıştır.

Müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik çalışmalar

Toptan müşteri hizmetlerinde bölge yapılanması

Daha önce diğer segmentlerle birlikte yürütülmekte olan toptan iş süreçleri, müşteri hizmet kalitesinin artırılması ve müşteri hizmet süreçlerinin regülatif düzenlemelere uygun ve daha etkin yönetiminin sağlanması amacıyla, Toptan Müşteri Hizmetleri Bölge Yapılanması altında, 3 bölgede (Ankara, İstanbul, İzmir) hayata geçirilmiştir.

Proaktif bildirimler ile müşteri memnuniyetine katkı sağlanması amaçlanmaktadır

İşletmecilere iletilen proaktif bildirimler sayesinde, arzaya müdahale için gidilmeksizin işletmecilerin arıza hakkında detaylı bilgiye sahip olması sağlanarak müşteri deneyimi ve hizmet kalitesi artırılmıştır.

Ayrıca, planlı ve acil çalışma bildirimleri işletmelere otomasyon sistemi üzerinden iletmeye başlanmıştır. Bu sayede işletmeci, devresindeki kesintiye ilişkin detaylı bilgiye sahip olmaktadır.



Türk Telekom Müşteri Hizmetleri iş süreçlerini ve organizasyonunu, “tüm kanallarda en iyi müşteri deneyimi sunan çözüm merkezi olmak” vizyonu doğrultusunda yapılandırmıştır.



Türk Telekom, 2019 yılında müşterileri ile tüm kanallardan yaklaşık 2,2 milyar kez iletişim kurmuştur.

Bireysel Müşteri Hizmetleri

Türk Telekom, en iyi müşteri deneyimini sunmaya odaklanmıştır

Türk Telekom Bireysel Müşteri Hizmetleri iş süreçlerini ve organizasyonunu, “tüm kanallarda en iyi müşteri deneyimi sunan çözüm merkezi olmak” vizyonu doğrultusunda yapılandırmıştır.

Türk Telekom Bireysel Müşteri Hizmetleri; mobil, internet, ev telefonu ve TV olmak üzere tüm ürünler için hizmetlerini, 444 1 444 müşteri hizmetleri numarası üzerinden sunmaktadır.

Bireysel Müşteri Hizmetleri 7/24 kesintisiz hizmet vermektedir

Türk Telekom Grubu yurt çapındaki bireysel müşterilerine, geniş kadrosu ile 7/24 kesintisiz hizmet vermektedir. Türk Telekom’un bireysel müşteri hizmet yapılanması; Türkiye’ye yaygın ofis ve bayi ağına bulunan yaklaşık 1.000 kişilik yüz yüze kanal müşteri hizmetleri personeli, 20 farklı ilde 7/24 hizmet veren yaklaşık 9.000 çağrı merkezi müşteri temsilcisi ve güçlü self servis kanallarından oluşmaktadır.

Bireysel Müşteri Hizmetleri’nin müşteri memnuniyeti skorları artmaya devam ediyor

Türk Telekom 2019 yılında müşterileri ile tüm kanallardan yaklaşık 2,2 milyar kez iletişim kurmuştur. Bireysel Müşteri Hizmetleri’nin müşteri memnuniyeti skorları, 2019 yılında da bir önceki yıla göre artış göstermiştir.

Bireysel ve kurumsal müşterilerin ikna faaliyetleri, ortak elde tutma projeleri çerçevesinde yürütülerek ikna oranlarında artış elde edilmiştir.



2019 yılında Bireysel Müşteri Hizmetleri tarafından gerçekleştirilen müşteri iletişimi trafik hacminin %96'sı self servis kanalları üzerinden sağlanmıştır.

Faturasız müşterilerin faturalıya geçişi ile gelir arttırıcı sonuçlara ulaşılmış, faturalı müşterilerin faturasıza geçiş taleplerine yönelik yürütülen ikna faaliyetlerinde, bir önceki yıla oranla %9 artış elde ederek, mobil faturalı müşteri bazındaki büyümeye önemli katkılar sağlanmıştır.

BTK yükümlülüklerini 2019 yılında da sağlayan Bireysel Müşteri Hizmetleri'nin müşteri çağrılarını cevaplama süresi ortalama 20 saniye olmuştur.

Gelen müşteri talep ve şikayetleri, müşteri segmentasyonuna uygun şekilde ayrıştırılarak uzman ekipler tarafından en kısa sürede çözüm sunulacak şekilde karşılanmıştır.

Süreç iyileştirme ve şikayet azaltma çalışmalarıyla, 2019'da bir önceki yıla göre Evde İnternet şikayet adetlerinde %21, mobil web kanalından ulaşan talep/şikayetlerde ise %59 düşüş gerçekleşmiştir. Sosyal medya entegrasyon çalışmaları kapsamında yapılan iyileştirme çalışmaları sonucunda, bu kanaldan gelen şikayet çözüm sürelerinde 7 saatlik iyileşme sağlanmıştır.

2019 yılında mobil ve internet müşterileri için sunulan Prime yerinde destek hizmetleri tek çatı altında birleştirilmiş, özel müşterilere saha destek hizmetleri tek ekip üzerinden verilmeye başlanmıştır. Ürün ve iş başı eğitimleri ile ekiplerin teknik bilgi seviyesi artırılarak verimlilik artışı ve kaynak optimizasyonu sağlanmıştır.

Türk Telekom, en iyi müşteri deneyimini sağlamayı hedeflerken aynı zamanda maliyet optimizasyonu fırsatlarını da değerlendirmektedir. 2019 yılındaki abone bazı büyümesine rağmen, tüm operasyonlarda ulaşılan verimlilik artışları ile müşteri hizmetleri dış kaynak çalışan sayısında optimizasyon sağlanmıştır.

Türk Telekom, müşterilerine tüm kanallarda mükemmel müşteri deneyimi yaşatabilmek ve yüz yüze kanallara sunulan hizmetleri standartlaştırmak amacı ile 2018 yılında hayata geçirdiği projelerin önemli etkilerini 2019 yılında da görmeye devam etmiştir.

Bayi Müşteri Hizmetleri Projesi

Türk Telekom, Bayi Müşteri Hizmetleri Projesi öncesinde yüz yüze kanallarında sadece Türk Telekom ofislerinde müşteri hizmeti verirken, proje ile birlikte, Kasım 2019 itibarıyla 80 bayide müşteri hizmeti sunmaya başlamıştır.

Proje kapsamında Haziran 2018-Ekim 2019 dönemleri arasında 286 binden fazla müşteri talebi karşılanmış, yüz yüze kanal ikna oranlarındaki iyileşme ile 40 binden fazla müşterinin geri kazanımı sağlanmıştır. Projenin 2020 yılında 140 noktaya ulaştırılması ve mükemmel müşteri deneyimi yaşatılması hedeflenmektedir.

TT Ofis Mobil Müşteri Hizmetleri Projesi

Proje çerçevesinde Türk Telekom ofislerinden sunulan mobil müşteri hizmetleri işlemleri, mobil müşterilerin satış sonrası tüm ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde entegre edilmiştir. Bütün müşteri hizmetleri personelinin mobil yetki tanımlamaları ve eğitim süreçleri tamamlanmış, ofise gelen müşterilerle gerçekleştirilen işlem hacmi proje sonunda, proje başlangıcına göre 5 katına çıkmıştır.

Online İşlemler

Şirket'in en çok tercih edilen kanalı olan Online İşlemler uygulamasının satış ciro su 2019 yılında bir önceki yıla göre 2 kat artış göstermiştir.

Bireysel Müşteri Hizmetleri dış arama faaliyetleri ile katma değer yaratıyor

Müşteri memnuniyeti sağlama yönünde başarılı adımlar atan Bireysel Müşteri Hizmetleri, gelir üreten faaliyetleri ile de katma değer yaratmaya devam etmektedir.

Mobil ürünlerde bireysel faturalı üst paket satışları kanal payı bir önceki yıla göre %68'lik artış göstererek 1,2 milyon adede ulaşmış, %20 artışla 3,2 milyon müşteri ise yeniden taahhütlenmiştir.

Dış arama kanalında lead (online kanal ile yönlendirilen) satış fırsatlarında mobil müşterilere yeni hat satışları ciddi bir ivme kaydetmiş, önceki seneye oranla %100'lük bir artış sağlanmıştır. Faturalı hat satışlarında çağrı merkezi kanal payı %1,4'ten %2,9'a çıkmıştır.

Sabit genişbant segmentinde çağrı merkezi kanalı ile gerçekleştirilen xDSL satışlarının payı %17 olarak

gerçekleşmiştir.

Elde tutma operasyonlarında tüm ürünlerde (mobil, sabit ses, genişbant ve TV) 2018 yılına göre elde tutma performansı %7, taahhütlenen müşteri adedi ise %12 artış kaydetmiştir.

Tahsilat aramalarında tüm segmentlerde gerçekleşen proaktif tahsilat aramaları sonrasında tahsilat gelirleri önceki yıla göre %19 artmıştır.

Bireysel müşteri hizmetleri alternatif kanallarıyla her geçen gün daha da güçlü

Web online işlemler, müşteri odaklı yaklaşımını yönetimi gerçekleştirilen tüm kanallarda uygulamaya, kullanıcı dostu ve inovatif hizmetler tasarlamaya devam etmektedir.

Hızla gelişen dijital dünyada, müşterilerin hayatını kolaylaştırmak amacıyla; 2019 yılı itibarıyla mobil, genişbant ve ev telefonu ürünlerini kullanan müşterilerin 7/24 kesintisiz hizmet aldığı web online işlem kanalları tek çatı altında birleştirilerek ve tek bir giriş yöntemi ile bütünleşik hizmet verilmeye başlanmıştır.

Potansiyel müşterilerin dijital kanallar üzerinden yeni aboneliklerini uçtan uca tamamlayarak randevu yönetimlerini yapabildikleri yeni bir self servis dünya oluşturulmuştur. Bu dönemde; tüm dijital kanallar yapay zeka uygulamaları ile desteklenecek şekilde çalıştırılmaktadır.

Mobil, Evde İnternet ve Ev Telefonu aboneliklerine ait işlemleri tek bir uygulama ile kullanıcıların hizmetine sunma özelliği ile Türkiye'de öncü olan Online İşlemler uygulamasının indirilme sayısı 2019 yılında 36 milyon olmuştur. Yıl içerisinde yapılan işlem sayısı bir önceki yılın 2 katının fazlasına çıkarak rekor seviyeye ulaşmıştır. Şirket'in hizmet kanalları içerisinde en çok tercih edilen kanalı olan Online İşlemler uygulamasının satış ciro su 2019 yılında bir önceki yılın 2 katına çıkmıştır.

Kurumsal Müşteri Hizmetleri

Kurumsal müşteri hizmet yapısı en iyi müşteri deneyimini sunmaya devam ediyor

Kurumsal Müşteri Hizmetleri, Türk Telekom'un vizyonu ve stratejisi doğrultusunda gerçekleştirilen birçok proje ile müşteriye dokunan tüm iş süreçlerinde en iyi müşteri deneyimini sunmak ve hizmet kalitesini üst seviyelere çıkarmak amacıyla çalışmaktadır.



Müşteri Hizmetleri Faaliyetleri

Türk Telekom Kurumsal Müşteri Hizmetleri, tüm ürünleri için 81 ilde yer alan Türk Telekom ofislerinden, 444 5 444 müşteri hizmetleri numarası ve kmh@turktelekom.com.tr e posta adresi üzerinden 7/24 kesintisiz hizmet vermektedir.

Kurumsal Müşteri Hizmetleri, farklı segmentlerde yer alan ve birbirinden farklı müşteri ihtiyaçlarına göre dizayn edilmiş bir yapıya sahiptir. Bu kapsamda stratejik önemi bulunan müşterilere, özel ve konusunda uzman müşteri temsilcileri ile hem çağrı, hem de e-posta desteği ile ihtiyaçlarına yönelik çözümler sunulmaktadır.

Türk Telekom Kurumsal Müşteri Hizmetleri, sabit ses ve genişbant ürünlerine ilişkin kmh@turktelekom.com.tr adresine ulaşan taleplerin anlık olarak yönetilebildiği yeni talep sistemi Serdoo Sistemini 2019 Mart ayında devreye almıştır.

Dedike Kurumsal Müşteri Temsilcileri ile uçtan uca hizmet verilmektedir

Kurumsal müşterilerin satış sonrası ihtiyaçları çağrı merkezi kanalında 570 müşteri temsilcisiyle, yüz yüze kanallarda ise 400 kurumsal müşteri hizmetleri personeliyle karşılanmaktadır. Kurumsal Müşteri Hizmetleri; mobil, internet ve sabit ses abonelerinden gelen yıllık 4,1 milyon çağrı ve 2 milyon e-postayı müşteri memnuniyeti odaklı, farklılaştırılmış bir hizmet anlayışı ile karşılamaya devam etmektedir.

Kurumsal Müşteri Hizmetleri aynı zamanda satış faaliyetleri ile de Şirket'e değer katan bir operasyona dönüşmüştür. Bu kapsamda 2019 yılında yaklaşık 75 bin müşteriye upsell satışı yapılmış, yaklaşık 140 bin müşteri ise taahhütlenerek bağlılığı artırılmıştır.

Üst segmentte yer alan kurumsal müşterilerin bağlılıklarını arttırmak ve müşteri deneyimini iyileştirmek amacıyla, yaklaşık 20 bin müşteriye uçtan uca "Dedike Kurumsal Müşteri Temsilcisi" hizmeti sağlanmaktadır.

Türk Telekom, stratejik öneme sahip kurumsal müşterilerine, satış sonrası tüm faaliyetlerini yönetebilmek ve koordine edebilmek için, "Kurumsal Özel Hizmet Ekibi" ile hizmet sunmaktadır. Kurumsal Özel Hizmetler Ekibi; "Yerinde Müşteri Temsilcileri" aracılığıyla müşterileri kendi lokasyonlarında ziyaret ederek hizmet vermektedir. Bu hizmetle mobil, sabit ses ve sabit internet ürünleriyle ilgili tüm talep ve şikayetlere yönelik hızlı ve efektif çözümler üretilmektedir.

Hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmaya odaklanan Türk Telekom, bu amaca yönelik yeni yatırımları ve altyapı geliştirme projelerine aralıksız devam etmektedir.



2019'da kaydedilen 3,2 milyon artışla fiberle erişilen hane sayısı 21,9 milyona ulaşmıştır.

Türk Telekom fiber şebeke yatırımlarını hızlandırarak sürdürmüştür

Türk Telekom, öncelikleri arasında üst sıralarda yer alan fiber şebeke yatırımlarını 2019 yılında da sürdürmüştür. Yeni yatırımlarla toplam fiber altyapı uzunluğu yıl sonu itibarıyla 304 bin km'ye yükselmiştir.

2019 yılında müşterilerin yüksek hızlı genişbant servislerine ulaşabileceği sahalar artırılmış ve santral sahalarının bakır altyapıdan fiber altyapıya dönüşümünü sağlayan FiberkenTT projeleri devam etmiştir.

2019 yılında 436 bin genişbant abonesinin fiber altyapı dönüşümleri tamamlanmış, FTTC/B/H ile erişilen hane sayısı yıllık 3,2 milyon artışla 21,9 milyona ulaşmıştır.

Yıl boyunca sürdürülen fiber dönüşüm çalışmalarının sonucunda, Türk Telekom müşterilerine, tarife taleplerine ve şebeke altyapılarına bağlı olarak 50Mbps, 100Mbps veya 1Gbps hız seçenekleri sunulmuştur.

Oturuma yeni açılan yerleşimlerin altyapı çalışmalarının önceliklendirildiği 2019 yılında, altyapısı bulunmayan toplam 1,1 milyon haneye genişbant altyapısı ulaştırılmıştır.

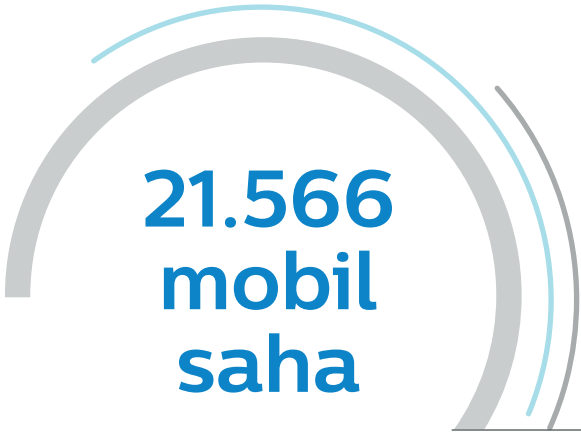
Fiber bağlantılı LTE baz istasyonu oranı, yatırımlar sonucunda %45 seviyesinde gerçekleşmiştir

2019 yıl sonu itibarıyla Türk Telekom mobil şebekesinde LTE nüfus kapsama oranı %92'ye erişmiş, fiber bağlantılı LTE baz istasyonları oranı %45 olmuştur.

2019 yılında bir önceki yıla göre toplam mobil veri trafiği;

- LTE şebekesinde %82 artarak 68PB,
- 3G şebekesinde ise %19 artarak 43PB

seviyesinde gerçekleşmiştir.



21.566
mobil
saha

Türk Telekom'un toplam mobil saha sayısı
ise 2019 yıl sonu itibarıyla 21.566'ya
ulaşmıştır.

LTE'nin Türkiye'de kullanılmaya başlanmasından bu yana kısa bir süre geçmesine karşın, mobil şebeke yatırımlarının desteğiyle LTE altyapısındaki veri trafiğinin payı %60'ı geçmiştir. LTE lokasyon sayısı, yapılan yatırımlar sonucu yıllık %33 artış kaydetmiştir.

Türk Telekom'un toplam mobil saha sayısı ise 2019 yıl sonu itibarıyla 21.566'ya ulaşmıştır.

Yerli LTE baz istasyonu kurulumları başlamıştır

Türk Telekom, yüksek teknoloji iletişim altyapılarının yerleşme ve millileşme sürecinin en önemli bileşenlerinden olan ULAK baz istasyonu projesine katkı sunmaya, 2019 yılında da devam etmiştir.

ULAK'ın LTE Lab testleri, yeni gelen Sürüm 3 denemeleri ile birlikte 2019 yılı içerisinde tamamlanmış durumdadır. Şile ve Rize'de aktif şebeke test ve geliştirme çalışmaları yürütülmüştür. Ürüne ait yeni sürümlerin ve özelliklerin denemeleri, ürün yol haritalarına uygun şekilde sürdürülmekte, yerli LTE baz istasyonunun geliştirilme projesine tüm şirket kaynakları ile destek verilmektedir.

Evrensel 2.0 projesi kapsamında 157 adet baz istasyonunun kurulumu tamamlanmıştır.

Ayrıca, Türk Telekom tarafından 250 sahalık eNodeB baz istasyonu teslim alınmış ve kurulum süreci başlamıştır. 2020'nin ilk yarısında yaklaşık 300 lokasyonda kurulum yapılması planlanmaktadır.

Yenilenen altyapı ile taşıyıcı şebekede daha hızlı ve esnek yapılar geçiş sağlanmaktadır

2019 yılında Türk Telekom Omurga DWDM şebekesinin yenilenmesi için şebeke kurulumlarına başlamıştır. Yenilenen DWDM şebekesi sayesinde yeni teknolojilerin gerektirdiği kapasiteler, daha ekonomik ve daha esnek çözümler ile sağlanabilecektir.

TekŞifre platformu ile 10 milyon üzerinde tekil kullanıcıya hizmet veriliyor

TekŞifre, Türk Telekom servislerini kullanırken tek bir kullanıcı adı ve şifre ile giriş yapabilmeyi mümkün kılan bir platformdur.

2019 yılı itibarıyla TekŞifre Merkezi Login Altyapı Projesi tamamlanarak Login altyapısı tamamen modernleştirilmiştir. Proje ile müşterilerin Türk Telekom ürün ve servislerine daha hızlı ve güvenli bağlanması sağlanmıştır. Yine müşteri hizmetleri için arayüzler yenilenmiş, açılacak müşteri şikayetlerine verilen desteğin kalitesi artırılmıştır. Ayrıca performans, güvenlik ve hız kazanımları elde edilmiştir.

Güncel durumda TekŞifre entegrasyonu olan 5 Mobil ve 14 Web uygulaması üzerinden ayda 10,6 milyon toplam tekil kullanıcı hizmet almakta ve ayda ortalama 14,9 milyon işlem gerçekleştirilmektedir.

WiFi arama hizmeti ile mobil şebeke kapsama alanı genişletilecektir

2019 ilk çeyrekte çalışmalarına başlanan WiFi arama hizmeti projesi ile Türk Telekom mobil şebekesindeki kapsama alanı arttırılacaktır. Hizmetin 2020 başında devreye alınması planlanmaktadır.

WiFi arama hizmeti ile mobil sinyalin olmadığı ortamlarda bile kablosuz erişim noktaları aracılığıyla TT Mobil şebekesi üzerinden HD ses kalitesiyle arama yapılması mümkün kılınacaktır. Bu sayede mobil şebeke yükü de kablosuz erişim noktalarına dağıtılacaktır.

WiFi arama hizmeti

Çalışmalarına başlanan WiFi arama hizmeti projesi ile Türk Telekom mobil şebekesindeki kapsama alanı arttırılacaktır. WiFi arama hizmeti ile TT Mobil şebekesi üzerinden HD ses kalitesiyle arama yapılması mümkün kılınacaktır.

WiFi arama servisi ile HD+ ses görüşmesi, uçak içi ses görüşmesi (uçak modunda görüşme) ve yurt dışında WiFi noktalarından ses görüşmesi sağlanacaktır.

Ortak altyapı ile güvenli ve verimli IoT Platformu hayata geçirilmiştir

2019 başında tamamlanan IoT Platformu projesi ile Türk Telekom'un kendi yenilikçi ve akıllı servislerine yönelik IoT Platformu altyapısı hayata geçirilmiştir. Cihaz yönetimi, veri işleme, akıllı uygulama yönetimi ve raporlama fonksiyonları; öncelikle akıllı ev servisleri ve 2020'de entegre olacak akıllı şehir servisleriyle ortak altyapı üzerinden daha güvenli ve verimli şekilde yönetilebilecektir.

Türkiye Futbol Federasyonu VAR (Video Yardımcı Hakem) sistemine yönelik olarak, Eryaman Stadi'nda VAR sunucularının yer aldığı konteynerin, IoT Platformuna veri gönderen sıcaklık sensörü, yangın detektörü, su baskını detektörü ve kapı sensörü ile sürekli izlenmesi projesi tamamlanmıştır.

Ayda 60 milyon sorgu yapılan mobil cihaz yönetimi altyapısı yenilenmiştir

22,1 milyon TT Mobil abonesinin cihaz bilgilerinin yer aldığı MDM (Mobile Device Management) Platformunun EoS (End of Service) olan eski versiyonu yerine, mobil cihazların yanı sıra diğer M2M/IoT cihazlarının da yönetimini sağlayabilecek yeni CDP (Connected Device Platform) Platformunun kurulumu gerçekleştirilmiştir. Platform, 2019 sonu itibarıyla hayata geçirilmiştir.

Bu CDP platformu üzerinden LTE, VoLTE ve WiFi arama gibi cihaz bazlı olarak sunulan servislerin aktivasyonu yapılmaktadır. Platform, ayda ortalama 45 milyon sorguya cevap vermektedir.

FWA yatırımları ile fiber altyapı olmayan yerlerde internet hizmeti sunulacaktır

Tüm müşterilere teknoloji bağımsız internet erişimi sağlama amacı doğrultusunda mobil ve sabit yatırımlar devam etmektedir. WiFi teknolojisi temelli hizmetlerin kullanılmasının planlandığı FWA (Fixed Wireless Access) projesinde, bu amaca yönelik ticari modeller çalışılmış, söz konusu modellere uygun çözümler ile noktadan noktaya ve noktadan çok noktaya modeller oluşturulmuştur. Ürünleştirme için gerekli çalışmalar sürdürülmektedir.

Lifemote Wifex ile ev içi WiFi servis kalitesi arttırılmaktadır

Lifemote Wifex ürünü, müşterilere sunulan ev içi WiFi servis kalitesini doğrudan modem chipsetlerinden toplanan verilerle hesaplayarak, mevcut problemlerin belirlenmesini ve çözümü için modem sahibi kullanıcıya öneride bulunulmasını sağlamaktadır. Ürünün temel birleşeni olan yapay zeka modülü aracılığı ile otomatik kanal değişimi ve aynı binada bulunan Türk Telekom müşterilerinin WiFi optimizasyonu yapılması amaçlanmaktadır.

Ürünün temel özellikleri ile;

- Proaktif WiFi aksiyonların alınması,
- WiFi kapsama probleminin belirlenmesi ve çözüm önerilerinin modem sahibi kullanıcıya sunulması,
- Kanal çakışması (Channel Congestion) problemi yaşayan müşterilerin tespiti ve otomatik kanal değişimi ile problemin uzaktan giderilmesi,
- Çağrı Merkezi aramalarında müşteri probleminin WiFi ile ilgili olup olmadığının tespiti ve çözüm desteği,
- Yüksek data kullanımı olan ve hattı destekleyen kullanıcıların belirlenerek üst pakete geçiş (Upsell) satış talebi (lead) raporlarının oluşturulması

sağlanacaktır.



Türk Telekom, güçlü iletişim altyapısıyla İstanbul Yeni Havalimanı'nı dünyaya bağlıyor

İstanbul Yeni Havalimanı'nda güçlü ve kaliteli bir iletişim altyapısı kurmak için aylar öncesinden hazırlıklara başlayan Türk Telekom, 29 Ekim 2018'de açılan havalimanında, en yeni teknolojileri ve fiber hızında güçlü altyapısı ile hizmet vermektedir.

Türkiye'nin ve dünyanın dört bir yanından gelen misafirler, çalışanlar ve tüm ziyaretçiler, Türk Telekom'un sabit ve mobil şebekedeki üstün teknolojik çözümleri, güçlü ve kesintisiz fiber altyapısı sayesinde dünyaya bağlanabilmektedir. Gelecek dönemde 5G servislerini de sunabilecek mobil iletişim altyapısı ile bu devasa yapıda en kalabalık alanlarda bile yüksek LTE hızları deneyimlenmektedir.

IGA WiFi projesi ile İstanbul Havalimanı'nda internet hizmeti verilmektedir

IGA WiFi projesinde, İstanbul Havalimanı'na gelen yerli ve yabancı yolculara WiFi hizmeti sunulmaktadır. Proje kapsamında kullanıcılar internete, SMS ile giriş ve pasaport bilgileri ile giriş seçenekleri ile ulaşacaklardır. Yerli kullanıcılar IGA WiFi portalı üzerinden SMS seçeneğiyle, yabancı kullanıcılar ise bu proje için geliştirilen kiosklar üzerinden pasaport numarası ile kullanıcı oluşturma işlemlerini gerçekleştirmektedir.

Bu servis, İGA'nın kendi sorumluluğunda çalışan şebeke üzerinden sunulmaktadır. Türk Telekom'un sorumluluğunda ise merkezi hizmetler (portal, ödeme vb.) bulunmaktadır.

Proje kapsamında İnnova ile beraber kurulan pasaport okuma sistemi kiosklarıyla, yabancı misafirlerin kolay bir şekilde WiFi giriş bilgilerini oluşturmaları sağlanmıştır.

Projenin ilerleyen fazlarında, mağazaların kendi müşterilerine hediye WiFi hakkı verebilmesi için toptan şifre satışı, IGA mobil uygulama üzerinden günlük 1 saat ücretsiz paket ve uygulama üzerinden otomatik bağlantı için çalışmalar devam etmektedir.

Ankara Şehir Hastanesi'nin tüm bilgi teknolojileri altyapısı, Türk Telekom Grubu tarafından kurulmuştur

Türk Telekom, Türkiye'nin sağlık alanındaki en büyük "Kamu-Özel İşbirliği" projesi olarak dünyadaki önemli sağlık merkezleri arasında yer alması beklenen Bilkent'teki Ankara Şehir Hastanesi'nin bilgi teknolojileri altyapısının kurulumunu üstlenmiştir.

Ankara Şehir Hastanesi'nin etkin bir şekilde çalışması için tüm yazılımlar Türk Telekom tarafından bir araya getirilmiştir. HICAMP Sağlık Çözümleri Platformu'nun devreye alındığı hastanede, bu yazılımların ihtiyaç duyduğu veri merkezi kurulumu ile tüm donanım, ağ ve diğer bilgi teknolojileri altyapısının entegrasyonu da yine Türk Telekom uzmanlığıyla gerçekleştirilmiştir.

Türkiye'nin en büyük Siber Güvenlik Merkezi'nde verilen hizmetler artmaya devam etmektedir

Türk Telekom on yılı aşkın süredir müşterilerine sunduğu Kurumsal Güvenlik Hizmetlerini Ankara'da konumlandırılan yeni Siber Güvenlik Merkezi ile genişletmektedir.



2018 yılında açılan Türk Telekom “Siber Güvenlik Merkezi”, dünya standartlarına uygun bir şekilde tasarlanarak, 1.500 metrekareyi aşan bir alana kurulmuştur. Kritik veri ve altyapıya sahip kamu kurumları ile kurumsal şirketlerin siber güvenlik ihtiyaçlarına uçtan uca çözümler sunan Siber Güvenlik Merkezi, kesintisiz ve güvenli erişim sağlayarak, Türkiye’yi günümüzün ve yakın geleceğin siber saldırılarına karşı korumaktadır.

2019 yılında Siber Güvenlik Merkezi’nden verilen servisler artmaya devam etmiştir. Türkiye’nin en geniş siber güvenlik hizmet portföyünü sunan Türk Telekom; Güvenlik Olay İzleme hizmetlerini, DDoS Atak Testi hizmetlerini, Web Uygulama Güvenlik Duvarı-Web Application Firewall (WAF) hizmetlerini 2019 yılında portföyüne eklemiştir.

DDoS Atak Testi hizmetleri ile Türk Telekom tüm kurumlara DDoS saldırılarına karşı mukavemetlerini ve hazırlik seviyelerini ölçümleme imkanı sunulmaktadır. Hizmet 2019 Eylül ayında devreye alınmıştır.

Kritik web uygulamalarının güvenliğini sağlama amaçlı Web Application Firewall (WAF) hizmeti, 2019 Kasım ayında başlatılmıştır.

Bireysel genişbant müşterilerine sunulan virüs koruma yazılımı, 2020 yılı Şubat sonu itibarıyla TT Mobil müşterileri tarafından da kullanılıyor olacaktır.

Çocukları internette var olan zararlı içerik ve sitelerden koruma amaçlı aile koruma hizmetinin lansmanının da 2020 1. Çeyrek sonu itibarıyla yapılması planlanmaktadır.

Bununla birlikte Siber Güvenlik Merkezi; Güvenlik Olay Müdahale, SIEM (Security Incident and Event Management - Güvenlik Olaylarının Tespit ve Yönetimi) yönetimi, SIEM Danışmanlık, Use-case Desteği, Güvenlik Cihaz Yönetimi, ISO27001, PCI, KVKK Danışmanlıklarını da 2019 Eylül ayında çözüm ortakları iş birlikleri ile müşterilerine sunmaya başlamıştır.

Siber Güvenlik Yönetim Hizmetlerinin kapsamının genişletilmesi ve otomatize edilmesi çalışmaları devam etmektedir. Türk Telekom müşterilerin ihtiyaç duyduğu tüm siber güvenlik hizmet ve ürünlerinin Türk Telekom tecrübesi, güvencesi ve kalitesi ile sunulması hedeflenmektedir.

Türk Telekom Siber Güvenlik Merkezi Trusted Introducer organizasyonu tarafından akredite edilmiştir

Siber Güvenlik Merkezi’nde güvenlik Test hizmetleri (sızma testi, kaynak kod analiz ve zafiyet testleri) Türk Telekom’un iç kaynaklarıyla müşterilere sunulmaya başlanmıştır. Yıl içinde güvenlik testlerini gerçekleştiren ekipler (Pentest ekipleri) sızma testi sertifikasyonları OSCP ve CEH’yi tamamlamıştır. Siber Güvenlik Merkezi Türk Telekom ve sızma testi yapabilen personel için TSE A Tipi Sertifikasyon sürecini yürütmektedir.

Türk Telekom Siber Güvenlik Merkezi, uluslararası CERT/CSIRT toplulukları tarafından kabul gören ve desteklenen Trusted Introducer (TI) organizasyonu tarafından 2019 yılında akredite edilmiştir. Bu sayede Siber Güvenlik Merkezi tarafından verilen güvenlik olaylarına müdahale hizmetlerinin etkin bir şekilde yürütüldüğünün, hizmet ve operasyonun uluslararası bir çerçevede ve belirlenen standartlar kapsamında devam ettiğinin ve böylece müşteriler nezdinde verilen hizmetin kalitesinin belgelenmesi sağlanmıştır.

İç ve dış siber güvenlik müşterilerine hizmet sunan güvenlik altyapılarına ilişkin alarmlar ve siber olay alarmları, Türk Telekom Siber Güvenlik Merkezi ekibi tarafından 7/24 izlenmektedir.

SIEM yapısının kapasite artırımı ile Türk Telekom’un proaktif güvenlik düzeyi de yükseltilmiştir

Türk Telekom’da siber olay ve ihlallerin saptanmasını ve bunlara müdahale edilmesini kolaylaştıran SIEM (Merkezi Güvenlik İzleme ve Analiz Sistemleri) yapısının kapasite arttırımı gerçekleştirilmiş, Türk Telekom Grubu içerisindeki kritik uygulama ve sistemler bu yapıya entegre edilmiştir.



Türk Telekom CSIRT, Türk Telekom Siber Güvenlik Merkezi'nin Güvenlik Olay Yönetim Faaliyetlerinin sertifikalandırılması kapsamında Trusted Introducer organizasyonuna dahil olmuş ve 2019 yılında ilgili kuruluş tarafından akredite edilmiştir.

2019 yılında 5651 sayılı kanun, Elektronik Haberleşme Yönetmeliği, PCI DSS, ISO 27001 standartları ve Türk Telekom Grubu Bilgi Güvenliği Politikası gibi yasa, yönetmelik ve standartlara tam uyum çalışmalarını kapsamında, kişisel veri barındıran veya Şirket için kritik öneme sahip sistem ve uygulamaların merkezi güvenlik izleme ve analiz sistemlerine entegrasyonları artırılmıştır.

Tamamlanan kapasite arttırımı, regülasyonlar ve standartlar gereği, Türk Telekom sistemlerinde saklanması zorunlu olay ve hassas bilgilere çalışan erişim kayıtlarının daha uzun süre tutulmasına olanak tanımıştır. Proje ile Türk Telekom içerisinde bilgi güvenliği açısından risk oluşturabilecek aktivitelerin izlenebilirliği ve Şirket'in proaktif güvenlik düzeyi de yükseltilmiştir.

Bilgi Güvenliği Ürün ve Hizmetleri

Siber Güvenlik Faaliyetleri

Türk Telekom, 2018 yılında Ankara'da kurduğu Türkiye'nin en büyük Siber Güvenlik Merkezi çatısı altında Kurumsal Güvenlik Hizmetlerini bir araya getirmiştir.

Siber Güvenlik Merkezi, Türk Telekom müşterilerinin tüm siber güvenlik ihtiyaçlarına yönelik, global standartlarda, uçtan uca çözümler sunarak, müşterilerin kesintisiz ve güvenli erişiminin devamlılığını sağlamaktadır.

Türkiye'nin en geniş siber güvenlik hizmet portföyüne sahip olan Merkez'de, mevcut Kurumsal Güvenlik Hizmetlerinin yanında; güvenlik olay izleme, analiz ve müdahale hizmetleri ve danışmanlık hizmetleri şeklinde ayrı ayrı verilebilen Siber Güvenlik Yönetim Hizmetleri ile Siber Tehdit İstihbarat Servisleri sunulmaktadır.

Türk Telekom Siber Güvenlik Hizmetleri

Bilgi teknolojilerinin hızla yaygınlaşması ile birlikte siber güvenlik riskleri de tüm müşteri grupları için artış göstermektedir. Şirket'in kurumsal ve kamu müşterilerinin altyapılarına yönelik olası siber saldırılar; vatandaşlara ve müşterilere ait kişisel bilgilere erişim, elde edilen bilgilerin kötüye kullanımı, bilgilerin bütünlüğünün bozulması ve silinmesi gibi oldukça ciddi sonuçlara yol açabilmektedir.

Türkiye'nin siber güvenlik hizmet sağlayıcısı konumundaki ilk telekom operatörü olarak Türk Telekom'un deneyim ve kalitesini yansıttığı siber güvenlik hizmetlerine aşağıda yer verilmiştir.

Ağ Güvenliği Hizmetleri

DDoS Atak Önleme Hizmeti: DDoS atak önleme hizmeti, internet trafiğine yapılan saldırıların kurumun hattına ulaşmadan temizlenmesini sağlayarak veri trafiğini koruma altına alır. Bu hizmet hem hattın kesintiye uğramasını, hem de network altyapı kaynaklarının tükenmesini engeller.

Aktif Savunma Hizmeti (IPS): İnternet trafiğini dijital imza tabanına ve trafik anomalilerine göre inceleyen aktif savunma hizmeti ile herhangi bir atak belirlendiğinde saldırı trafiği kesilerek ağa aktarılması engellenir. Tehditler ağa ulaşmadan engellendiği için bant genişliğinde daralma olmaz.

İçerik Filtreleme Hizmeti: İçerik filtreleme hizmeti ile taranacak web sitesi içerikleri ve tarama kuralları belirlenebilir, belirlenen kurallara göre tespit edilen zararlı içeriklerin ağa ulaşması engellenir.

Güvenlik Duvarı Hizmeti: Güvenlik duvarı hizmeti ile ağdan internete, internetten de ağa doğru gelen trafiğin ağa giriş çıkışı kolayca yönetilebilir. Belirlenen kurallara uygun olmayan trafiğin geçişi Türk Telekom Yönetim Merkezi tarafından engellenir.

Gelişmiş Tehdit Engelleme Hizmeti (Anti-APT): Gelişmiş siber saldırılar olarak nitelendirilen bilinmeyen siber saldırı tiplerini ve sıfırıncı gün ataklarını tespit eder ve atak tipini işaretleyerek saldırı tipi bilinen ataklar arasında yer almasını sağlar. İnternet üzerinden indirilen dosyaların analiz ederek zararlı olduğunu tespit ettiği dosyaların indirilmesini önler.



Antivirüs: Antivirüs hizmeti ile trafik, sistemsel virüs ve solucanlara karşı taranır. Trafikte herhangi bir virüs tespit edilmesi durumunda, trafiğin geçişi Türk Telekom Yönetim Merkezi tarafından engellenir. Virüslü olduğu tespit edilen trafiğin şebekelere ve kullanıcılara bulaşması engellenir.

WAF (Web Application Firewall, Web Uygulama Güvenlik Duvarı) Hizmeti: Web uygulamalarında güvenlik tehdidi oluşturabilecek, erişilebilirliğini etkileyecek zararlı içerik ve açıklara karşı koruma imkanı sunulur. OWASP Top 10 ve web uygulamaları özelinde global istihbarat sağlanmaktadır. Yönetimli WAF çözümleriyle 7/24 müşteri web uygulamaları izlenmekte ve proaktif olarak kural tanımlama hizmeti sunulmaktadır. Eklenti hizmetlerle dosya güvenliği, günlük lisans kullanımı gibi birçok servis müşterilerle buluşturulmaktadır. Müşteri yönetim arayüzüyle kullanıcılar trafik analizlerini ve görüntüleme, kural oluşturma gibi işlemleri yapabilmektedirler.

Atanmış Güvenlik Hizmetleri

Atanmış Güvenlik Hizmetleri: Türk Telekom Atanmış Güvenlik Hizmetleri ile istenilen lokasyonda konumlandırılacak güvenlik cihazları üzerinden Güvenlik Duvarı, Aktif Savunma Sistemi, İçerik Filtreleme, Antivirüs ve 5651 sayılı yasaya uygun verilerin saklanması hizmetleri aynı anda kullanılabilir.

SiberKale: Bütünleşik güvenlik SiberKale üzerinden hem 5651 standartlarına uygun şekilde loglama yapılabilir; hem de Güvenlik Duvarı, Aktif Savunma, İçerik Filtreleme, Antivirüs hizmetlerinden aynı anda faydalanılabilir.

SiberLog: SiberLog cihazı ile kurumsal internete bağlanan kullanıcılar 5651 sayılı yasa hükümlerine uyumlu şekilde loglanabilir.

Yönetilebilir Güvenlik Hizmetleri

Merkezi İzleme: Kurumların siber güvenlik altyapılarında oluşan alarmlar, Türk Telekom Siber Güvenlik Merkezi tarafından 7/24 izlenir ve kritik alarmlar raporlanır.

Siber Güvenlik Konfigürasyon ve Altyapı Yönetimi: Kurumların siber güvenlik altyapılarında gerekli yapılandırma ve imza tanımları yapılır, uçtan uca siber güvenlik yönetim ve destek hizmeti sağlanır.

Teknik Danışmanlık: Siber güvenlik altyapı kurulum, işletim ve yönetim aşamalarında Türk Telekom müşterilerine teknik danışmanlık ve destek hizmeti sunulur.

Profesyonel Güvenlik Hizmetleri

Zafiyet Analizi ve Penetrasyon Testleri: Zafiyet Analizi ve Penetrasyon Testi hizmetleri ile kurumların güvenlik zafiyetleri tespit edilip raporlanır. Güvenlik açıklarından faydalanılarak gerçekleştirilebilecek olası siber saldırılardan korunmak için gerekli güvenlik çözümleri ile ilgili bilgi sağlanır.

Danışmanlık Hizmetleri: Kurumların veri ve altyapı güvenliğini sağlamalarına yardımcı olmak amacıyla Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Danışmanlığı, ISO 27001 Denetim, Uyum ve Danışmanlık, SOME Kurulum Danışmanlık, Eğitim Hizmetleri sağlanmaktadır.

Güçlü altyapısı, çeşitliliği giderek artan katma değerli inovatif ürün portföyü, uluslararası iş birlikleri ve teknolojiyi hizmetlerine hızla yansıtabilme yetkinliği ile **Türk Telekom, dünyanın önde gelen bilgi ve iletişim şirketleri arasında üst sıralarda yer almaktadır.**



Türk Telekom, üniversitelerin, Ar-Ge faaliyeti yoğun KOBİ'lerin ve uluslararası Ar-Ge ortaklarının da dahil olduğu güçlü bir ekosistem oluşturmuştur.

Türk Telekom Türkiye'nin dijital dönüşümünün itici gücü konumundadır

Türk Telekom müşteri odaklı ve entegre iletişim çözümleri ile müşterilerine hızlı, kaliteli ve ekonomik hizmetler sunmayı kendisine amaç edinmiştir.

Sahip olduğu güçlü altyapısı, sürekli çeşitlenen katma değerli inovatif hizmet portföyü, teknolojiyi hizmetlerine hızla yansıtabilme yetkinliği ve uluslararası iş birlikleriyle Türk Telekom, dünyanın önde gelen bilgi ve iletişim şirketleri arasında yer almaktadır.

Türk Telekom, geleneksel telekom servislerine değer katmanın yanı sıra iletişimi geleceğe taşıyan anlayışı doğrultusunda yeni nesil iletişim hizmetlerinde de öncü rol oynamaktadır. Bu bağlamda Türk Telekom, Türkiye'nin dijital dönüşümünün de itici gücü konumundadır.

Türk Telekom, paydaşlarının da dahil olduğu güçlü bir Ar-Ge ekosistemi oluşturmuştur

Türk Telekom'un yürüttüğü geniş kapsamlı Ar-Ge ve inovasyon çalışmaları, yeni nesil teknolojilerin araştırılması, geliştirilmesi ve ticarileştirilmesi yoluyla müşterilerine yenilikçi çözümler sunmayı amaçlamaktadır. Türk Telekom, Türkiye'deki bilgi birikimi potansiyelini mümkün olan en yüksek düzeyde kullanmak hedefiyle, üniversitelerin, Ar-Ge faaliyeti yoğun KOBİ'lerin ve uluslararası Ar-Ge ortaklarının da dahil olduğu güçlü bir ekosistem oluşturmuştur.

Türk Telekom'un yürüttüğü Ar-Ge faaliyetleri aşağıda listelenen teknolojik stratejik alanlara odaklanmıştır:

- **Büyük Veri (Big Data) teknolojileri:** Veri görselleştirme, veri analizi, veri madenciliği, makine öğrenmesi teknolojileri ve yapay zeka uygulamaları
- **Deneyimlenen şebeke ve servis kalitesi yönetimi:** Müşteri deneyimi ve servis yönetimine yönelik yenilikçi uygulamalar, sanallaştırma odaklı teknolojiler (SDN, NFV), 4G, 5G ve sonrası teknolojiler, Cloud RAN, görünür ışık ile iletişim (VLC/LiFi)
- **Akıllı dijital platformlar ve servisler:** Bulut tabanlı servisler, Nesnelerin İnterneti tabanlı servisler (Internet of Things - IoT), akıllı ev/şehir/yaşam uygulamaları

2019 yılında Ar-Ge Merkezi faaliyetleri kapsamında önemli çıktılar elde edilmiştir

2019 boyunca Türk Telekom Ar-Ge Merkezi'nde Avrupa Birliği ve TÜBİTAK tarafından fonlanan 10 Ar-Ge projesi yürütülmüştür. 2019'da bu 10 projeden 1 tanesi tamamlanırken, 2 tanesi de yeni kabul almıştır.

2019 yılı sonuna kadar 1'i uluslararası olmak üzere 125 adet patent başvurusu yapılmıştır. Önceki yıllarda gerçekleştirilen 7 patent başvurusu ise 2019'da Türk Patent Kurumu tarafından tescillenmiştir. Yine yıl içinde Türk Telekom çalışanlarının yürüttükleri akademik çalışmalar neticesinde 17 adet akademik yayın başvurusunda bulunulmuştur.

AB/TÜBİTAK projeleri çalışmalarına 2019 yılında da devam edilmiştir

2019 yılında, biri H2020 ve ikisi Eureka olmak üzere toplam üç adet Avrupa Birliği projesi yürütülmüştür. CLEAR5G isimli H2020 projesinin amacı, Geleceğin Fabrikaları (FoF) için Makine Türü ve Görev Kritik İletişim (MTC/MCC) hizmetleri ile entegre bir yakınsak kablosuz ağ tasarımı yapmak, geliştirmek, doğrulamak ve göstermektir. Çok uluslu bu projede Türk Telekom, Geleceğin Fabrikaları'nın gereksinimlerinin ve iş modellerinin belirlenmesinde proje ortaklarına liderlik etmekte, ayrıca Geleceğin Fabrikaları için tasarlanacak esnek şebeke altyapısının yönetilmesi ve veri tabanlı akıllı sistemlerin geliştirilmesi için çalışmaktadır.

Pulpa isimli Eureka projesinde ise heterojen sensör sistemlerinden kullanıcı başına kapalı mekan bilgisini izleme, yönetme, raporlama hedefine sahip platform tanımlamanın geliştirme çalışmaları yapılmaktadır. Bir diğer Eureka projesi ise PAPUD projesidir. Bu projede derin öğrenme tekniklerini kullanarak sesten metne dönüştürülen çağrı merkezi görüşmelerinin analizi, konu ve kelime ağaçlarının otomatik olarak çıkartılması, CRM verileriyle ilişkilendirme, raporlama, abonelik iptal tahmini yapabilecek bir platform geliştirme çalışmaları yürütülmektedir.

2019 yılında TÜBİTAK projeleri dahilinde Yeni Nesil Mobil İletişim Şebekeleri İçin Yapay Zeka Tabanlı Trafik Tahmin Yazılımının Geliştirilmesi projesi tamamlanmıştır. Proje kapsamında Türk Telekom Grubu mobil operatörünün yeni nesil mobil şebekeleri için yapay zeka temelli ileri dönemli ses ve data trafik tahmini sağlayan yazılım geliştirilmiştir.

Ayrıca aşağıdaki projeler üzerindeki çalışmalar da sürdürülmüştür.

- **Dronnet:** Projede İnsansız Hava Araçları'nın (İHA) farklı senaryolar (ör: afet durumlarında yedek servis, 4G ve 5G iletişim sistemi ihtiyaçlarına çözüm) için kablosuz haberleşme servisi sağlamak amacıyla

kullanımının araştırılması çalışmaları üniversite iş birliği ile yapılmaktadır.

- **Visible Light Communication (VLC):** Optik ve kablosuz haberleşme alanlarının kesişiminde yer alan bu teknolojinin özellikleri dikkate alınarak yüksek hızlı ve link güvenilirliği yüksek VLC sistemleri tasarlanması ve prototipin gerçekleştirilmesi çalışmaları üniversite iş birliği ile gerçekleştirilmektedir.
- **Mobil EKG Projesi:** Proje, kardiyovasküler hastalıkların teşhisinde en önemli indikatör olan atriyal fibrilasyonun tespit edileceği bir sağlık platformu geliştirme üzerine kurgulanmıştır.
- **Lokasyon Tabanlı Mobil Operatör Hız Karşılaştırma Platformu:** Bu platform sayesinde, müşterilerin operatör seçiminde önemli bir faktör olan mobil veri hızı hakkında doğru bilgiye ulaşması amaçlanmaktadır.
- **Uçtan Uca Yerli ve Milli 5G Haberleşme Şebekesi Projesi:** Proje kapsamında yerli ve milli 5G haberleşme sistemlerinin geliştirilmesi yapılmaktadır.
- **Reklam Analitik Platformu:** Proje ile Türk Telekom kullanıcılarının yaşam döngüsünü tam olarak anlamak, sorunlarını ve davranışlarını önceden tahminleyecek modeller geliştirmek ve katma değerli servislerle reklam verenler için etkin pazarlama hizmetleri sunulması hedeflenmektedir.

Mobil iletişim ağları için Derin Öğrenme ve Makine Öğrenmesi tabanlı ses ve data trafiği tahmin yazılımının geliştirilmesi projesi üzerinde çalışmalara başlanmıştır

Bu projenin amacı, Türk Telekom bünyesinde kullanılmak üzere mobil ağlar için ses ve data trafiğini farklı makine öğrenmesi ve derin öğrenme yöntemleri vasıtasıyla düşük hata oranı ile tahminleyen açık kaynak kodlu yazılımı geliştirmektir. Yazılımın geliştirilmesi ile birlikte Türk Telekom, mobil operasyonlarında yatırımlarını yazılım çıktıları göstergeleri ışığında planlayabilecek, bu sayede hem yatırım maliyetlerini düşürebilecek, hem de servis kalitesini yükselterek müşteri memnuniyetini arttırabilecektir.

Türk Telekom'un 5G ve Ötesi Ortak Lisansüstü Destekleme Programı'na katkıları artarak devam etmektedir

Türk Telekom'un 2018-2019 eğitim-öğretim yılında başlayan 5G ve Ötesi Ortak Lisansüstü Destekleme Programı'na katkıları artarak devam etmektedir. 2019 yılında, program kapsamında desteklenen öğrenci sayısı arttırılmıştır. Türk Telekom çalışanı olarak konumlandırılan öğrencilerin 5G ve ötesi teknolojilerde yaptıkları araştırma projeleri sadece maddi olarak desteklenmekle kalmamakta, paylaşılan deneyim ve bilgi birikimi ile öğrencilerin hızla gelişen telekomünikasyon sektörüne en iyi şekilde hazırlanmaları da sağlanmaktadır.

Uçtan Uca Yerli ve Milli 5G Haberleşme Şebekesi projesi

Uçtan Uca Yerli ve Milli 5G Haberleşme Şebekesi Projesi'ne 2019 yılında da destek verilmeye devam edilmiştir.

Türk Telekom'un Uçtan Uca Yerli ve Milli 5G Haberleşme Şebekesi projesi'ne aktif katkısı devam etmektedir

Uçtan Uca Yerli ve Milli 5G Haberleşme Şebekesi Projesi'ne 2019 yılında da destek verilmeye devam edilmiştir. BTK'nın önderliğinde Haberleşme Teknolojileri Kümelenmesi üyesi KOBİ'ler ile toplantılar yapılmış ve Türk Telekom şebekesinde sunulan ürünler hakkında paylaşımda bulunulmuştur. Yerli üretim yapmak isteyen firmalar ile ürünlerine yönelik yorumlar ve geliştirilmesi gereken noktalar paylaşılmıştır. Türk Telekom sahaları ve laboratuvarı, proje kapsamındaki firmaların ürün geliştirme süreçlerine katkı sağlamak adına yerli ürün testlerine açılmıştır.

Aralık 2019'da Uçtan Uca Yerli ve Milli 5G Haberleşme Şebekesi Projesi kapsamında Türk Telekom Genel Müdürlüğü'nde gerçekleştirilen çalıştayda, haberleşme sektöründe kullanılan kritik öneme sahip donanım ve yazılım gibi yüksek katma değerli ürünlerin yerli ve milli imkanlarla temin edilmesi için çalışmalar yapılmıştır.

Türk Telekom'un "Yüzde 100 Yerli" Yapay Zeka projesi Machine Learning kategorisinde birincilik ödülü kazandı

Türk Telekom, şebekesinde oluşacak problemleri proaktif olarak tespit etmek ve kesintiler oluşmadan önlemek için ileri veri analitiği ve yapay zeka teknolojileri kullanarak bakım çalışmaları yapmaktadır. Bu çalışmalarla, verilen hizmetlerin minimum kesintiye uğramasına, şebekede alışlagelmiş yöntemlerle tespit edilemeyen problemlerin saptanmasına olanak sağlanmaktadır. Hazır bir ürün kullanılmadan, yüzde yüz açık kaynak kodlu uygulamalar kullanarak tamamen Türk Telekom mühendislerinin geliştirdiği yerli yazılım ile Türk Telekom'un şebeke operasyonlarında yapay zeka kullanımı devreye alınmaktadır.

Kullanılan yapay zeka ve makine öğrenmesi algoritmaları vasıtasıyla şebekeye ait toplanan verilerin sınıflandırılması yapılarak, 24 saat öncesinden olası problemler, operasyon ekiplerine raporlanmaktadır. Türk Telekom bu proje ile IDC Yapay Zeka Ödülleri'nde Innovation Accelerators (Machine Learning) kategorisinde Türkiye'de birinci seçilmiş, ayrıca kullanılan yöntemlerle ilgili patent başvurusu yapılmıştır.

Türk Telekom söz konusu proje ile yatırım ve operasyon maliyetlerini düşürmeyi, arıza nedeniyle oluşabilecek gelir kayıplarını minimize etmeyi ve müşteri memnuniyetini daha da yukarı taşımayı hedeflemektedir.

Yerli Nette Analiz projesi ile yerli ve milli yazılım geliştirmesi yapıldı

Türk Telekom DSL şebekesi servis kalitesinin takibi için kullanılmakta olan iki farklı yabancı yazılım ve dört farklı uygulama, yerli ve birleştirilmiş tek bir yazılım olan Yerli Nette Analiz ile değiştirilerek konsolide edilmiştir. Bu sayede, bütün şebeke uçtan uca tek yazılım üzerinde tedarikçi bağımsız olarak optimize



Endüstri 4.0 5G

Türk Telekom, Ümraniye Teknopark'ta Nokia ile beraber kurduğu 5G test şebekesinde yeni nesil haberleşme teknolojisinin düşük gecikme, yüksek kapasite ve hız kabiliyetlerini tanıtmıştır.

edilebilecek, böylelikle DSL şebekesindeki arızalar ve hız problemleri etkin olarak izlenebilecektir. Bu proje ile şu an Türk Telekom şebekesinde kullanılmakta olan servis kalitesi çözümlerine, FTTH Şebekesi analizleri ve hız optimizasyonu gibi ilave katma değerli geliştirmeler eklenmiştir. Projenin uygulama geliştirme çalışmaları tamamlanmış ve uygulama devreye alınmıştır.

Türk Telekom 5G'li yeni nesil eğitim teknolojilerinde bir ilk gerçekleştirdi

Türk Telekom ve Huawei, Türkiye'de bir ilki gerçekleştirerek, eğitimde çığır açacak 5G ile sanal ve artırılmış gerçeklik teknolojileri için güçlerini birleştirmiştir. Bu kapsamda Türk Telekom, Ümraniye Teknopark Mobil Şebeke Test

Merkezi'nde Huawei ile kurduğu uluslararası 3GPP standartları ile uyumlu 5G test şebekesi üzerinden bulut tabanlı sanal gerçeklik ve artırılmış gerçeklik kullanım örneklerini başarı ile denemiştir.

Türk Telekom, 5G şebekesini yapay zeka teknolojisi ile yönetecek

Türk Telekom, 5G teknolojilerinde yapay zeka uygulamalarını deneyen ilk Türk operatör olmuştur. Türk Telekom, Nokia'nın yapay zeka destekli dijital asistanı MIKA ve AVA bilişsel servisler platformunu kullanarak gerçekleştirdiği denemelerde, makine öğrenmesine dayalı yapay zeka teknolojilerini yeni nesil mobil ve sabit şebekeleri üzerinde başarılı bir şekilde test etmiştir.

Türk Telekom Türkiye'nin ilk Endüstri 4.0 5G denemesini başarıyla tamamladı

Türk Telekom, Ümraniye Teknopark'ta Nokia ile beraber kurduğu 5G test şebekesinde yeni nesil haberleşme teknolojisinin düşük gecikme, yüksek kapasite ve hız kabiliyetlerini tanıtmıştır. 5G teknolojisini üç farklı deneme ile gözler önüne seren Türk Telekom ve Nokia ortak çalışmasının en dikkat çeken noktası, Endüstri 4.0 alanındaki denemeleri olmuştur.

Türk Telekom ve Nokia; Akıllı Fabrika testinin yanı sıra Akıllı Şehir ve Kamu Güvenliği alanlarında da yeni nesil haberleşme teknolojisinin sunacağı kolaylıkları ve faydaları tanıtmıştır. 5G'nin kabiliyetlerini kullanarak kritik endüstriyel uygulamalarda gerçekleşen hataları minimuma düşürmek, aynı zamanda üretimi ve verimliliği maksimuma çıkartmak hedefiyle yola çıkılarak yapılan deneme başarıyla gerçekleştirilmiştir.



Dünya hız rekoru

Türk Telekom, Huawei ile birlikte canlı 5G test şebekesi üzerinde gerçekleştirdiği denemede saniyede 2,9Gbps üzeri hızlara ulaşarak bu alanda dünya rekorunu kırmıştır.

Türk Telekom, gerçek 5G denemesinde dünya hız rekoru kırdı

Türk Telekom, Huawei ile birlikte canlı 5G test şebekesi üzerinde gerçekleştirdiği denemede saniyede 2,9Gbps üzeri hızlara ulaşarak bu alanda dünya rekorunu kırmıştır. Bu denemeye Türk Telekom, aynı zamanda 5G Yeni Radyo Taşıyıcı Birleştirme Teknolojisi'ni (NR Carrier Aggregation) de ticari telefonlar ile dünyada ilk defa deneyen operatör olmuştur.

Türk Telekom, Türkiye'nin ilk WiFi 6 denemesini gerçekleştirdi

Türk Telekom, Acıbadem yerleşkesinde kurulan test laboratuvarında ilk kez denediği WiFi 6 (802.11ax) teknolojisiyle bir önceki nesil olan 802.11ac'ye göre 2,5 kat daha yüksek hıza ulaşmıştır. Türk Telekom, altıncı nesil WiFi standardı WiFi 6 teknolojisini Türkiye'de başarıyla test eden ilk operatör olmuştur.

Türk Telekom, WiFi 6'yı destekleyecek yeni modemlerinin teknolojik özellikleri sayesinde daha geniş bir kapsama alanına, daha yüksek hızlarda kablosuz internet ulaştırabilecektir. Ayrıca WiFi 6, eski nesillere göre daha düşük güç tüketimi sağladığından WiFi'a bağlanan akıllı telefon ve taşınabilir bilgisayarlar "daha uzun pil ömrü" sunmaktadır.

Türk Telekom, Nokia'nın Wireless PON teknolojisini Türkiye'de ilk kez deneyen operatör oldu

Türk Telekom, kablosuz ağ üzerinden fiber hızında sabit internet çözümü sunan WPON (Wireless Passive Optical Network-Kablosuz Pasif Optik Ağ) teknolojisini Türkiye'de ilk kez deneyen operatör olmuştur.

Müşteri deneyimini iyileştirecek ve operasyonel açıdan maliyet tasarrufu sağlayacak yeni teknoloji denemesinde, 60 GHz milimetre dalga frekansında yeni nesil sabit kablosuz genişbant teknolojisi kullanılarak yakın mesafelerde 5G ve fiber transfer hızlarına ulaşılmıştır.

Türk Telekom'un yerli yapay zeka çözümleri fiberde kaliteyi artırıyor

Türk Telekom, kendi kaynaklarıyla geliştirdiği yeni yerli ve milli yapay zeka kök neden analizi platformu TT-ON (Türk Telekom Optical Network) ile Türkiye'nin 81 ilindeki fiber optik kablo şebekesini canlı olarak izlemekte, otomatik kök neden analizi yaparak performans kayıplarını engellemektedir.

Türk Telekom, fiber kalitesini en üst seviyeye çıkarmak adına kendi geliştirdiği yerli yapay zeka çözümlerini kullanmaktadır. TT-ON platform çözümü, DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing-Yoğun Dalga Boyu Bölmeli Çoklama) sistemlerinde kök neden analizi



400Gbps Ethernet teknolojisi

Türk Telekom, IP şebekesinde gerekli yazılım ve donanım güncellemelerini yaparak 400Gbps Ethernet teknolojisi ile daha hızlı servis vermeye başlamıştır.

yapılmasını ve fiber optik kabloların kalitesinin proaktif olarak izlenmesini sağlayarak performans kayıplarını ortadan kaldırmaktadır.

Türk Telekom'un pilot 5G test şebekeleri ile 5G hazırlık çalışmalarına başladı

Türk Telekom, uluslararası 3GPP standartlarıyla uyumlu ve canlı 5G test şebekesi üzerinde sadece 5G değil, tüm yeni nesil teknolojileri geliştirmeye, denemeye ve uygulamaya devam etmektedir. Bu kapsamda, sahada ticari bir 5G şebekesi varmış gibi canlı test şebekesi ile çalışmalar yürütülmektedir. Bu şebekeler üzerinden genel testlerin yanı sıra 5G uygulama alanları için geliştirilmiş veya geliştirilmekte olan yerli ve yabancı ürünlerin de testi yapılmaktadır.

Türk Telekom, 400Gbps Ethernet teknolojisini kullanan ilk Türk operatör oldu

Türk Telekom, IP şebekesinde gerekli yazılım ve donanım güncellemelerini yaparak 400Gbps Ethernet teknolojisi ile daha hızlı servis vermeye başlamıştır.

400Gbps bant genişliği ile yaklaşık olarak aynı anda 16 bin adet UHD 4K video izlenebilmekte, 50 bin kitaplık bir kütüphanenin içeriği 1 saniyede indirilebilmektedir. 100Gbps bant genişliği ise aynı anda yaklaşık 4 bin adet videonun seyredilmesini, 50 bin kitaplık bir kütüphane içeriğinin 4 saniyede indirilmesini mümkün kılmaktadır.

Türk Telekom yeni nesil iletişim teknolojilerinin geliştirilmesine öncülük ediyor

Türk Telekom, yeni nesil iletişim teknolojilerinin geliştirilmesine öncülük eden, dünyanın sayılı açık platformlarından Open Networking Foundation (ONF) ile yürüttüğü çalışmaları sürdürmektedir.

Türk Telekom, ONF platformları arasında operatörler tarafından yakından takip edilen SEBA projesi sayesinde, tamamen açık kaynaklı olacak yeni erişim platformunun standartlaşması ve mimarisinin oluşturulması konusunda öncü rol üstlenmiştir.

Bu kapsamda Argela ile birlikte Türk Telekom şebekesine uygun yazılım geliştirmeleri yapılmıştır. Yerli ve milli yazılım-donanım geliştirmelerine fırsat veren VOLTHA-SEBA platformunun Türk Telekom şebekesinde çalıştırılması sağlanmıştır. Türkiye ekonomisine önemli katkı sunması hedeflenen projede, mevcutta yoğunlukla kullanılan yabancı firmalara alternatif yerli şirketlerin varlık gösterebileceği bir ekosistem için ilk adımlar atılmıştır. Platformun ticarileştirilmesi konusundaki çalışmalar devam etmektedir.

Türk Telekom, IEEE 1588 Çalışma Grubu'nda aktif olarak yer almaktadır

Türk Telekom; IEEE'nin Senkronizasyon ile ilgili çalışma grubundaki (IEEE 1588) çalışmalara aktif olarak katkıda bulunmakta olup, 2020 yılında yapılacak olan ilk çalışma grubu toplantısına ev sahipliği yapmak için seçilmiştir.

2019 yılında, Türk Telekom Grubu olarak finansal ve operasyonel performansta **sürdürülebilir büyüme stratejisine daha etkin hizmet edecek, çevik ve yenilikçi iş modelleriyle ekipler arası stratejik uyumu sağlayacak ve sinerjiyi arttıracak şekilde organizasyonel değişiklikler yapılmıştır.**



Grup, Türkiye'nin her köşesinde, alanında uzman olan, 17.864 Türk Telekom ve 14.316 Türk Telekom iştirakleri çalışanı ile toplamda 32.180 kişilik büyük ailesiyle hizmet vermektedir.

Türkiye'nin dört bir yanında, alanında uzman çalışanlar

Türk Telekom; yenilikçi insan kaynakları uygulamalarıyla, kurum kültürü ve değerlerine uygun nitelikli iş gücünün Şirket'e kazandırılmasını ve telekomünikasyon sektöründe en çok tercih edilen şirket olmayı hedeflemektedir.

Grup, Türkiye'nin her köşesinde, alanında uzman olan, 17.864 Türk Telekom ve 14.316 Türk Telekom iştirakleri çalışanı ile toplamda 32.180 kişilik büyük ailesiyle hizmet vermektedir.

Türk Telekom'da çalışanların %36'sı 21-35 yaşları arasında, %41'i 35-45 yaşları arasında ve %23'ü 45 ve üzerindeki yaş gruplarında yer almaktadır. Türk Telekom iştiraklerinde ise yaş aralığı oranları 21-35 yaş için %72, 35-45 yaş için %24, 45 yaş ve üzeri için %4'tür. Türk Telekom'da yaş ortalaması 38 iken, Türk Telekom iştiraklerinde 36'dır.

Türk Telekom'da çalışanların %20'sini kadınlar, %80'ini erkekler; Türk Telekom iştiraklerinde ise çalışanların %56'sını kadınlar, %44'ünü erkekler oluşturmaktadır.

Türk Telekom'da çalışanların %10'u yüksek lisans ve doktora, %36'sı lisans, %39'u ön lisans programları mezunudur. Türk Telekom iştiraklerinde bu oranlar sırasıyla %3, %36 ve %27'dir.

Sosyal diyalog ve iş birliğiyle gelen çalışma barışı

Türk Telekom, çalışanlarının dernek kurma özgürlüğünü ve toplu iş sözleşmesi hakkını desteklemektedir. Türkiye Haber-İş Sendikası ile gerçekleştirilen etkin sosyal diyalog ve iş birliği sayesinde, iş yerlerinde çalışma barışının devamı başarıyla sağlanmaktadır.

Türk Telekom Grubu'nda Türkiye genelinde sendikali çalışan sayısı Aralık 2019 itibarıyla 10.211'dir. Sendika üyesi çalışanların ücret ve diğer sosyal hakları ile çalışma koşullarını belirleyen 1 Mart 2019-28 Şubat 2021 yürürlük süreli 13. Dönem Toplu İş Sözleşmesi, 5 Ağustos 2019

Toplu İş Sözleşmesi hakkı

Türk Telekom, dernek kurma özgürlüğünü ve Toplu İş Sözleşmesi hakkını desteklemektedir. Türk Telekom Grubu'nda sendikali çalışan sayısı 10.211'dir.

tarihinde Türkiye Haber-İş Sendikası ile Şirket arasında imzalanmıştır. 2019 yılında Türk Telekom iş yerlerinde herhangi bir grev, iş geciktirme veya bırakma eylemi yaşanmamıştır.

İnsanı odağına alan yaklaşım

Türkiye'nin en büyük işverenlerinden biri olmanın sorumluluğunu taşıyan Türk Telekom, bünyesindeki insan gücünün etkin yönetilmesi amacıyla, öncü ve yenilikçi İnsan Kaynakları uygulamalarını hayata geçirmektedir.

Türk Telekom'un çalışanları, müşterileri, tedarikçileri, iş ortakları ve tüm menfaat sahipleriyle olan ilişkilerinin, insan haklarına saygılı bir şekilde yönetilmesini sağlayan ilkeler ve kurallar bütünü belirlemek amacıyla hazırlanan Türk Telekom İnsan Hakları Politikası, 2019 yılında Türk Telekom Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe girmiştir.

Türk Telekom İnsan Hakları Politikası; Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası ve yasal mevzuatı, Türkiye Cumhuriyeti tarafından onaylanmış Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Sözleşmeleri temel alınarak etik ilkelere uyumlu, çeşitlilik içeren, farklılıklara saygılı ve katılım esasına uygun bir yapıda düzenlenmiştir.

Bu politika, Türkiye'nin 81 ilinde yaygın bir şekilde faaliyetlerini yürüten Şirket çalışanlarının ortak hedeflere birlikte koşmasını sağlayacak, uyumlu bir çalışma ortamını mümkün kılmaktadır.

Strateji ve büyüme odaklı organizasyon planlaması

Türk Telekom'un stratejik hedeflerine daha etkin hizmet edecek, büyüme ve karlılığı sürdürülebilir hale getirecek şekilde, doğru sayıda ve dağılımda iş gücünü belirlemek amacıyla organizasyon çalışmaları ve planlamaları yapılmaktadır. Yeniden tasarlanan iş süreçleri sayesinde de daha verimli iş yapış modelleri uygulamaya alınmaktadır.

Performans odağıyla geri bildirim kültürünü yaygınlaştırma çalışmaları

Türk Telekom'da geri bildirim kültürüne katkı sağlamak amacıyla performans yönetimi sisteminde geliştirmeler hayata geçirilmiştir. Bu kapsamda yöneticilerinden geri bildirim alan çalışanların geri bildirim görüşmelerindeki memnuniyetleri, görüşmelerdeki güçlü ve/veya geliştirilecek alanları tespit edilmektedir. Bu analiz çalışmaları, yöneticiler ve çalışanlarla ayrı seanslarda planlanan odak grup çalışmalarıyla desteklenmektedir.

2019 yılında, "2018 Yıl Sonu Değerlendirme Dönemi" kapsamında 7.399 çalışanın değerlendirme süreci tamamlanmış; 5.505 çalışan, yöneticisinden geri bildirim almıştır.

2019 için belirlenen Üst Yönetim hedeflerinin Direktör seviyesine kırılımını amaçlayan Hedef Yayılım Toplantıları, her bir iş birimi için gerçekleştirilmiştir. Hedef Yayılım Toplantıları'nda performans kültüründe iş birliğinin bir parçası olarak birimler arası çapraz hedefler uygulamaya konmuştur. Performans hedeflerinin kalitesini arttırmak amacıyla 13 iş birimi için belirlenmiş kriter seti üzerinden hedef analizleri gerçekleştirilerek ilgili birimlere sunulmuş, böylelikle yöneticilere yardımcı bir araç sağlanmıştır.

2019 Hedef Belirleme ve Hedef Gözden Geçirme Dönemleri, 7.416 çalışana kapsayacak şekilde tamamlanmıştır. Tüm performans dönemleri boyunca, iletişim çalışmaları yapılmıştır. İletişim çalışmaları, Hedef Gözden Geçirme Dönemi tamamlandığında yapılan ara dönem görüşmesi anketi ve aylık geri bildirim mottoları ile zenginleştirilmiş, geri bildirim kültürünün yaygınlaştırılmasına katkı sağlanmıştır.

Türk Telekom genç yetenek START'larla çok daha güçlü

Türk Telekom START Genç Yetenek Programı ile; Şirket'i "genç bakış"la ve inovasyonla yarınlara taşıyacak genç yetenekleri gelişim yöntemleriyle desteklemek ve farklı bakış açıları sunarak dinamik bir çalışma ortamı oluşturmak hedeflenmiştir. START kapsamında, 2019 yılında toplam 16.087 başvuru alınmıştır. Değerlendirme sürecini ve mülakatları başarıyla tamamlayan 68 aday, tam zamanlı olarak işe başlamıştır.



Genç bakışla ve inovasyonla Türk Telekom'u yarınlara taşıyacak 68 genç yetenek, tam zamanlı olarak işe başlayarak, 18 aylık kapsamlı START Gelişim Programı'na dahil olmuştur.

Farklı birimlerde göreve başlayan START'lar yaklaşık 18 ay sürecek kapsamlı bir gelişim programına dahil olmuştur. START'lara özel tasarlanan START Gelişim Programı ile sınıf eğitimleri, proje çalışmaları, saha ziyaretleri, dijital öğrenme kaynakları, yönetici sunumları, ödevler, sınavlar, rotasyon ve "Buddy"lik uygulamalarından oluşan zengin içerikli bir gelişim programı ile kişisel ve mesleki becerilerinin gelişmesine katkı sağlanmıştır.

Geçmiş seneler içerisinde farklı fonksiyonlarda Şirket'e dahil olan START'lar, Türk Telekom üst düzey yöneticileri ile değerli liderlik tecrübelerini, bireysel deneyimlerini ve gelişim önerilerini dinleyebilecekleri bir kahvaltı ortamında buluşturulmuştur. Bu kapsamda toplam 108 genç yetenek, 6 Genel Müdür Yardımcısı ile bir araya gelmiş ve bu sayede genç yetenekler için motivasyon sağlanmasına yardımcı olmuştur.

START'lar için 2019 yılında çeşitlendirilen iletişim ortamları ile etkileşimin artırılması hedeflenmiştir. Bu kapsamda 2019 yılında işe başlayan 68 START'la periyodik olarak yapılan birebir görüşmelerde geri bildirimleri alınmış; Kariyer Yönetimi konusundaki deneyimleri takip edilerek, gelişimleri ve beklentileri noktasında desteklendikleri hissettirilmiştir.

Türk Telekom Akademisi, "Teknoloji için insan, insan için gelişim" felsefesi ile öncü kurumsal okul olmaya devam etmektedir.

Türk Telekom Akademisi, Türk Telekom'un vizyon ve stratejileri doğrultusunda, çalışanların mesleki bilgi ve becerileri ile kişisel ve yönetsel yetkinlikleri açısından performanslarının gelişimine katkı sağlamaktadır.

Türk Telekom Akademisi, 2019 yılı içinde güncel eğitim teknolojilerini kullanarak eğitim ve gelişim hizmetleri sunmuştur. Bu kapsamda toplamda 3.531 etkinlik yapılmıştır. Eğitim yaygınlık oranı %81 olup 14.424 çalışan en az bir kez sınıf eğitimine katılmıştır. 2019 yılı için çalışan başına ortalama eğitim saati 38'dir. Türk Telekom Akademisi'nin Türkiye'nin 81 ilinde toplam 278 eğitim sınıfı ve 525 aktif iç eğitmeni bulunmaktadır.

Türk Telekom Akademisi, kişisel ve mesleki gelişimde fark yaratmaktadır

İş Okulları: Çalışan gelişimi için ana iş fonksiyonlarına özel olarak yapılandırılan Liderler Okulu, Teknoloji Okulu, Pazarlama Okulu, Satış Okulu, Müşteri Hizmetleri Okulu, İnsan Kaynakları Okulu, Finans Okulu, İş Sağlığı ve Güvenliği Okulu ve İç Eğitim Okulu faaliyetlerine devam etmiştir.

Kişisel ve Mesleki Gelişim: Çalışanların kişisel gelişim ve mesleki ihtiyaçları; Kişisel Gelişim Okulu, iş birimine özel okullar, mesleki katalog eğitimleri, teknik uzmanlık eğitimleri ve liderlik ve yetenek gelişim programları ile karşılanmıştır

Kişisel gelişimde, zihin detoksu, çatışma yönetimi, büyük resimde telekom sektörü, diksiyon ve etkili konuşma, kişisel liderlik, kendini ve stresini yönetmek, düşünce alışkanlıklarını esnetmek gibi toplam 26 ayrı konu başlığında 203 grup eğitim planlanmış ve 3.054 çalışana eğitim ataması yapılmıştır.



İşe Uyum Programı: İşe yeni başlayan çalışanın işine ve kurum kültürüne adapte olmasını sağlamak amacıyla düzenlenen eğitim 2019 yılında 7 grup olarak yapılmış ve 155 çalışana eğitim verilmiştir.

Koçluk ve İç Mentorluk: Koçluk ve İç Mentorluk Programlarında, 2019 yılında 42 birimlerinden toplam 42 mentor, tecrübe ve deneyimlerini mentileri ile paylaşarak gelişim alanları konusunda destek sağlamıştır.

Yabancı Dil Gelişimi: Çalışanların yabancı dil becerilerini geliştirmek için İngilizce konuşma kulüpleri açılmış, ayrıca İngilizce yazışma-sunum teknikleri gibi eğitimler yapılmıştır. Sınıf eğitimlerinin yanı sıra çalışanlara Türk Telekom Akademi Portalı üzerinden ulaşabilecekleri ekran eğitimi imkanı da sağlanmıştır.

Yetkinlik Gelişim Takvimi: Türk Telekom Akademi tarafından aylık periyotlarla yayınlanan Yetkinlik Gelişim Takvimi ile çalışanlara yapılandırılmış bir gelişim süreci sunulurak; ekibini geliştirme, iletişim, kendini geliştirme, iş geliştirme, müşteri odaklılık gibi farklı yetkinliklere odaklanan video, makale, e- öğrenme, kitap, kitap özeti, bireysel aksiyonlar gibi öneriler paylaşılmıştır. Yetkinlik Gelişim Takvimi ile kişi başı dijital öğrenme saatine %25'lik bir katkı sağlanmıştır.

Yöneticinin
İK PENCERESİ

Türk Telekom Akademi İç Eğitim Okulu: Türk Telekom Akademi çatısı altında 2019 yılı içinde 525 aktif iç eğitim bulunmakta olup, 90'ı 2019 yılı içinde yetiştirilmiştir.

Kendini ve stresini yönet, etkileme ve ikna, kişisel liderlik, satış becerileri, protokol (sosyal davranış) kuralları, duygusal zeka, değişim yönetimi, finansalları anlamak, sunum becerileri, yazılı iletişim teknikleri, problem çözme ve karar alma, yöneticinin İK penceresi, yenilikçi düşünme ve inovasyon teknikleri, İngilizce yazışma teknikleri ve sunum becerileri eğitimleri, 2019 yılında Akademi tarafında içeriği geliştirilerek iç eğitim tarafından verilmeye başlanan eğitimler arasındadır.

Canlı Yayında Gelişim: Sınıf eğitimlerini teknolojiyle desteklemek, Türkiye'nin 81 ilindeki tüm çalışanlara eğitimlerden yararlanma konusunda fırsat eşitliği verebilmek, kolay ulaşılabilirlik, güvenilirlik ve çalışanlarla etkileşim sağlamak ve kurumsal hafızayı oluşturabilmek için "Teknoloji Kürsüsü" ve "Öğren Molası" canlı yayın eğitimleri hayata geçirilmiştir. 2019 yılı içine toplam 32 program yapılmış, yapılan programlar 24.000 çalışan tarafından izlenmiştir.

Türk Telekom Akademi'ye Teknolojide Mükemmellik Ödülü

Türk Telekom Akademi tarafından her ay çalışan gelişimini desteklemek amacıyla düzenlenen canlı yayın eğitim programları "Teknoloji Kürsüsü" ve "Öğren Molası" ile 2019'da uluslararası prestijli iş ödülü Brandon Hall tarafından "Sanal Sınıf ve Konferans Teknolojisi" kategorisinde "Teknolojide Mükemmellik Ödülü"ne layık görülmüştür.

Türk Telekom liderlik kültürünü geliştirmekte ve yaygınlaştırmaktadır

Türk Telekom Liderler Okulu: Türk Telekom'u ileriye taşıyacak liderlik kültürünü güçlendirmek amacı ile Türkiye'nin öncü üniversitelerinden Boğaziçi Üniversitesi ile "Türk Telekom Liderler Okulu" tasarlanmıştır. 72 saat, 6 ay süren program, 3 farklı modülü kapsamaktadır. 2019 yılında, Liderler Okulu'na 112 Türk Telekom yöneticisi katılmıştır.

Yöneticinin İK Penceresi: Yöneticilerin ekip yönetimi yetkinliklerini geliştirmek, insan kaynakları uygulamaları ile ilgili bilgilerin aktarılması yoluyla İK yönetimine daha geniş perspektiften bakabilmelerini sağlamak ve liderlik kültürünün gelişimini desteklemek amacıyla 2019 yılında "Yöneticinin İK Penceresi" hayata geçirilmiştir. Bu program, Türk Telekom'da yöneticilerin ihtiyaçları referans alınarak hazırlanması ve Türk Telekom Akademi'de liderlik gelişimine yönelik bir eğitimin, yönetici şapkası taşıyan iç eğitimler tarafından verilmesi açısından "ilk" olma özelliği taşımaktadır. 55 grup halinde verilen eğitime toplam 1.121 yönetici katılmıştır.

Türk Telekom geleceğin teknolojilerine hazırdır

FTTX Sertifika Programı: Teknoloji alanında, fiber sistemlerinin işletme ve bakımından sorumlu erişim teknolojisi çalışanlarının bilgi ve beceri seviyesini arttırmak amacıyla, Belçika, Antwerp'teki Nokia Eğitim Merkezi'nde düzenlenen "FTTX Sistemleri Sertifika Programı"na 2019 yılında toplam 49 çalışan katılmıştır.

Türk Telekom PARS Intranet Sertifika Programı: Türk Telekom Bölge ve Telekom Müdürlükleri çalışanlarının Türk Telekom Intranet altyapısı hakkında detaylı bilgi sahibi olması ve ihtiyaç duyulan operasyonları yapabilecek yetkinlik seviyesine erişmesi amacıyla hayata geçirilen programda, 2019 yılında 200 çalışan sertifika sahibi olmuştur.

Future Technologies Programı: 5G, Nesnelerin İnterneti, sanal ve artırılmış gerçeklik gibi geleceğe yön verecek teknolojilerin, Finlandiya ve Çin'de 1 hafta süre ile gerçekleştirilen teorik ve uygulamalı eğitimlerle aktarıldığı "Future Technologies Programı"na, 2019 yılında 36 yönetici katılmıştır.

Cisco Network Uzmanlığı Sertifika Programı: Yüksek performanslı network altyapılarının tasarlanması, kurulması, yönetilmesi ve problemlerin oluşmadan çözülmesine yönelik çalışmaları yapabilecek uzmanların yetiştirilmesi amacıyla hazırlanan programa 2019 yılında 600 kişi dahil edilmiştir.

Siber Güvenlik Okulu: Siber Güvenlik Direktörlüğünde görev alan çalışanların yetkinliklerini geliştirebilmek, Şirket'e gelebilecek siber tehditlere karşı hazır olabilmek ve dışarıya olan bağımlılığı azaltabilmek, dolayısıyla operasyonel maliyetleri düşürebilmek amacıyla Siber Güvenlik Okulu hayata geçirilmiştir.

Mobil Şebeke Operasyonları Sertifika Programı: Program; Bölge Müdürlüklerinde Network Yönetim Sistemleri biriminde çalışan ve Mobil Şebeke Operasyonu'nda görev alan çalışanlara, mobil şebeke sistemleri, mimari ve işletme bakım süreçlerinin aktarılması ve bu konuda yetkinlik kazandırılması amacıyla oluşturulmuştur.

5G Sertifika Programı: Çalışanları 5G'ye hazırlamak amacıyla hazırlanan bu program, genel LTE Mimarisi, 5G prensipleri, 5G'yi Anlamak gibi temel eğitimlere ek olarak 5G Core ve 5G RAN gibi uzmanlık gerektiren alanlar için de eğitimleri içermektedir.

5G için insan kaynağına yatırım: Türk Telekom, 5G ve ötesi yeni nesil haberleşme teknolojileri ve dijital dönüşüm konularında çalışacak nitelikli yerli insan kaynağı yetiştirilmesine katkı sunmaktadır. Bu kapsamda BTK tarafından yürütülen "5G ve Ötesi Ortak Lisansüstü Destekleme Programı"nı desteklemektedir. ODTÜ, Bilkent ve Hacettepe üniversitelerinin Elektrik-Elektronik, Haberleşme ve Bilgisayar Mühendisliği bölümlerinden iyi derece ile mezun olmuş 13 öğrenci, mülakatlarla belirlenerek 5G teknolojilerinde araştırma yapmak üzere Türk Telekom AR-GE bölümünde görevlendirilmiştir. Belirtilen üniversitelerde açılan Lisansüstü programlara dahil olan bu öğrenciler, eş zamanlı olarak Türk Telekom Ar-Ge çatısı altında 5G Teknolojisi alanında akademik tezlerini hazırlamaktadırlar.

"Ustasından Telekomünikasyon" Sertifika Programı: Türkiye'deki üniversite-sanayi iş birliklerine rol model oluşturan bu program kapsamında, 14 farklı üniversitenin Teknik Bilimler Meslek Yüksek Okullarında kurulan Telekomünikasyon Laboratuvarları'nda eğitimler verilmiştir. Verilen eğitimler sonucunda, 2019 yılı sonuna kadar toplam 1.984 öğrenciye sertifika verilerek, sektörün nitelikli işgücü ihtiyacı karşılanmıştır.

Eğitim teknolojilerinde öncü yaklaşım

Türk Telekom teknoloji alanındaki öncü konumunu eğitim teknolojilerinde de sürdürmektedir. 2019 yılı içerisinde kişisel eğitim saatindeki e-öğrenme payı, alternatif eğitim teknolojileri kullanılarak %24 seviyesine yükseltilmiştir.

Eğitim, satış ve iş geliştirme faaliyetleri

Türk Telekom Akademisi'nin eğitim tecrübesi ile tasarlanmış eğitim içerikleri ve gelişim programları, kamu ve özel kuruluşlara sunulmaktadır. Bu kapsamda 2019 yılında birçok kamu ve özel sektör kuruluşunun eğitim ihtiyaçları, Türk Telekom Akademisi tarafından karşılanmış ve eğitim ürünü satışı gerçekleştirilmiştir. 2019 yılı içerisinde Türk Hava Yolları, Vakıf Katılım, Savunma Sanayi Başkanlığı gibi kuruluşlarla kişisel ve mesleki gelişim alanında eğitim programları düzenlenmiştir.

Türk Telekom Akademisi tarafından Siber Olaylara Müdahale Ekipleri ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu eğitimleri için, Türk Telekom Bölge Müdürlüklerinde Stratejik, Büyük Müşteriler ve Kamu segmentindeki müşteri gruplarına eğitim etkinlikleri düzenlenmiştir. 7 farklı bölgede 19 adet etkinlik yapılmış ve 170'in üzerinde tekil firmaya ulaşılmıştır.

Ayrıca Bireysel ve KOBİ müşterilere, Türk Telekom Akademisi web sitesi üzerinden sunulan yabancı dil eğitimleri, kariyer ve kariyer plus eğitim paketleri, sertifikalı eğitim programları ve hızlı okuma programlarının, internet ürünleri ile ek paket yapılarak satışları gerçekleştirilmiştir.

Robotik Kodlama Projesi

Ankara Keçiören İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü ile ilçedeki 3 okulda kurulu Robotik Kodlama Atölyelerinde, ilçe genelinde çalışan tüm branşlardaki öğretmenlerin bu konuda bilgi sahibi olması için "Kodlama Eğitici Eğitimleri" sunulmuştur. "Keçiören Kodluyor" başlığı altında Türk Telekom Akademisi desteği ile yürütülen eğitimler tamamlanmıştır. Türk Telekom Akademisi eğitimin dönüşümünü ülke genelinde desteklemeye devam etmektedir.

E-öğrenme payı %24 seviyesine yükselmiştir

Türk Telekom teknoloji alanındaki öncü konumunu eğitim teknolojilerinde de sürdürmektedir. 2019 yılı içerisinde kişisel eğitim saatindeki e-öğrenme payı, alternatif eğitim teknolojileri kullanılarak %24 seviyesine yükseltilmiştir. Akademisi Video Çekim Stüdyosu'nda 175'e yakın eğitim videosu çekimi gerçekleştirilmiştir. Her hafta çalışanlara, Mobil Akademisi ürünü kullanılarak yeni nesil teknolojiler, mesleki gelişim ve birçok güncel konuda, çok geniş bir yelpazede video ataması yapılmıştır.

Türk Telekom Akademisi Tivibu ile herkese eğitim ve gelişim fırsatı sunmaktadır

Türk Telekom Akademisi tarafından, Tivibu platformu altında eğitim ve gelişim videoları ücretsiz olarak sunulmaya başlanmış ve 13 farklı konuda 62 video platforma yüklenmiştir. Konusunda uzman profesyonel eğitmenlerle birlikte hazırlanan videolar, Psikoloji, Öğrenme ve Gelişim, Aile İçi İletişim, Stres, Proje Yönetimi, Çeviklik, Hobiler gibi güncel konulardan seçilmiştir.

Eğlendirerek öğreten uygulamalar

Türk Telekom Akademisi bünyesinde, Türk Telekom çalışanlarının eğlenerek öğrenmelerini sağlamak amacıyla teknolojik uygulamalar tasarlanmaktadır. Çalışanların eğitimden önce ve sonra öğrenmelerini desteklemeye yönelik yeni nesil eğitim teknoloji uygulamalarından "Rootie" (pekiştirme) ve "QuizGame" (etkileşimli soru cevap), ciddi eğitim konularının çalışanlara eğlenceli bir şekilde aktarılmasını sağlamıştır.

Orkestra: Entegre Yetenek Yönetimi Süreci

Türk Telekom entegre yetenek yönetimi Orkestra ile, doğru yetenekleri doğru pozisyonlarda görevlendirmek, çalışanların gelişim motivasyonlarını arttırmak, güçlü ve gelişim alanlarını baz alarak sürekli geliştirmek ve etkin performans göstermelerine destek olunmaktadır.





Çalışanların bireysel farkındalıklarını arttırma ve kurum yetkinlikleri konularında kendilerine farklı açılardan bakarak geri bildirim almalarını sağlayan 360° Yetkinlik Değerlendirmeleri, 2019'da yaklaşık 6.803 çalışan için tamamlanmıştır.

Orkestra; Performans Yönetimi, Yetenek Yönetimi (Potansiyel Değerlendirme) ve Eğitim/Gelişim (Gelişimi Planlama) olmak üzere üç temel adımdan oluşmaktadır.

Çalışanların bireysel farkındalıklarını arttırma ve kurum yetkinlikleri konularında kendilerine farklı açılardan bakarak geri bildirim almalarını sağlayan 360° Yetkinlik Değerlendirmeleri, 2019 yılında yaklaşık 6.803 çalışan için tamamlanmıştır. İş birimleri bazında, çalışanların tüm değerlendirme sonuçlarının gözden geçirildiği ve gelişim ihtiyaçlarının değerlendirildiği, toplam 58 Yetenek Yönetimi Komite Toplantısı yapılmıştır. Organizasyonel sürekliliği sağlamak amacıyla belirli bir seviyenin üzerindeki yönetici pozisyonları için yedekleme planları tanımlanmış ve Kritik Pozisyon Yedeklemeleri gerçekleştirilmiştir.

Türk Telekom Liderlik Modeli kapsamında çalışanların bireysel farkındalıklarını ve gelişimlerini desteklemek amacıyla, "Değerlendirme/Gelişim Merkezi ve Gelişim Danışmanlığı Programları" hazırlanmıştır. 2019 yılı içerisinde 64 çalışan için Değerlendirme/Gelişim Merkezi çalışmaları, 62 çalışan için birebir gelişim danışmanlığı çalışmaları, iç kaynaklı olarak yürütülmüştür. Bu araçlar sayesinde çalışanların gelişim ihtiyaçları kendileri ve yöneticileri ile birlikte değerlendirilmekte, gelişim aksiyonları planlanmakta ve takip edilmektedir.

2019 kariyer hareketleri kapsamında Bölge/Genel Müdürlük bünyesinde 61 yönetsel seviye ve 682 uzman seviyesi dikey kariyer hareketi (terfi) gerçekleştirilmiştir.

Ayrıca çalışanların Şirket içerisinde uzmanlık alanlarına uygun geçiş imkanları hakkındaki farkındalıklarını desteklemek ve kariyer hareketlerini belirlemek amacıyla fonksiyonlar için kariyer yolları tasarlanmıştır.

Çalışanların bireysel keşiflerine fırsat tanıyan ve deneyimleyerek öğrenmeyi odağına alan interaktif bir etkileşim ortamı olarak Bireysel Keşif Atölyeleri, 2019 yılında hayata geçirilmiş, 72 çalışan bu atölye çalışmasına katılım sağlamıştır.

Türk Telekom'da işveren markası iletişimleri

Türk Telekom'un tercih edilen şirket olması kapsamında çeşitli işveren markası iletişim çalışmalarına imza atılmıştır.

Kampus İletişimleri: Türk Telekom işveren markası ekibi, üniversitelerde düzenlenen seminerler, kariyer günleri, tanıtım günleri gibi organizasyonlarda, genç yetenek programı START kapsamında yer almıştır. 2019 yılında 25 farklı üniversitede toplam 28 etkinliğe katılarak 3.500'den fazla öğrenciye ulaşılmış, genç yetenek adayları ile Türk Telekom ve telekomünikasyon sektörü hakkında bilgi paylaşımında bulunulmuştur.

Kariyer etkinliklerinde üniversitelerin tüm ilgili bölümlerine hitap edilen sunumlar yapılmış ve Türk Telekom liderlerinin tecrübe paylaşımları, genç yetenekler tarafından ilgiyle karşılanmıştır.

Üniversite etkinlikleri 2019 yılında START süreci ile tam uyumlu hale gelmiştir. İşveren markası faaliyetleri, genç yeteneklerin istihdamında Türk Telekom işe alım kriterleri de dikkate alınarak optimize edilmiştir.

Türk Telekom Kariyer Web Sitesi: Türk Telekom ailesine katılmak ya da Türk Telekom İnsan Kaynakları hakkında bilgi almak isteyenler, bilgiye hızlı, pratik bir şekilde ulaşabilmekte ve isterlerse özgeçmişlerini bırakabilmektedirler. "Duyarlı web tasarımı" yaklaşımıyla tüm cihazlarda sorunsuz görüntülenebilen www.turktelekomkariyer.com.tr web sayfasına Kurum İçi İletişim dergisi "Türk Telekom Güncel Dergi" de eklenmiş, çalışan başarı öyküleri herkesin kolayca ulaşabileceği bir platformda yayınlanmaya başlamıştır.



1.401 Mucit, 2.636 yeni fikir

Tüm çalışanların yenilikçi fikirlerine açık olan Mucit Fikir Geliştirme Sistemi'nde 1.401 Mucit, toplam 2.636 yeni fikir önerisinde bulunmuştur. İnovasyon Komitesi'ne sunulan fikirler arasında 75 fikir ve Mucidi ödüllendirilmiştir.

Sosyal Medya İletişimleri: Türk Telekom Kariyer sosyal medya hesapları ile genç yetenek ve profesyonellere yönelik işveren marka iletişimleri yürütülmektedir. Türk Telekom'da yaşam, İnsan Kaynakları uygulamaları, güncel haberler, kariyer tavsiyeleri, kampüs etkinlikleri, yarışmalar gibi içeriklerle, aktif ve sürekli sosyal medya iletişimiyle, adayların Türk Telekom'u tanınması sağlanmaktadır.

İç İletişim Çalışmaları

2019 yılında, iç iletişim çalışmaları kapsamında anlık bildirim uygulaması ve dijital ekranlar gibi alternatif iletişim kanalları aktif bir şekilde kullanılarak, çalışan iletişiminde çeşitlik sağlanmıştır. Gündem, Cuma Postası gibi bültenlerin tasarımı yenilenerek daha kolay okunur hale getirilmiştir. İç iletişim portalı Türk Telekom Port'u çok daha sosyal kılacak ve çalışanların birbiriyle etkileşime girebileceği yeni özelliklerin eklenmesi çalışmaları sürdürülmüştür. Entegre iletişim kapsamında, e-posta ile atılan duyurular, anlık bildirim uygulaması ile desteklenerek, haber ve duyuruların çalışanların %100'üne ulaşması sağlanmıştır.

Kurum içi iletişim dergisi "Türk Telekom Güncel"deki çalışan katkısı daha da arttırılmış, derginin zengin bir içerikle yayınlanmasına devam edilmiştir. Çalışanların iş dışı başarılarının ve hobilerinin de yer aldığı dergi, aynı zamanda işveren markasını desteklemek amacıyla Türk Telekom Kariyer web sitesi üzerinden, dijital olarak herkesin erişimine açık hale getirilmiştir.

Ayrıca Şirket içi iletişimi kolaylaştırma adına "Kısaltmalar Yolu Kısaltır" başlığı ile bir kampanya başlatılmıştır. Bu çalışmayla Türk Telekom bünyesinde çalışan farklı birimlerin iletişim kodlarını paylaşmaları hedeflenmiştir. Proje kapsamında her hafta farklı genel müdür yardımcılığına ait bir birimin iş dünyası içerisinde kullandığı kısaltma terimleri ve o terimlerin ne anlama geldiği e-posta ortamında bütün kurumla paylaşılmıştır. Telekomünikasyon gibi teknik bir sektörde faaliyet gösteren çalışanlarda, bu terimsel ifadelerle karşı farkındalık geliştirmesi hedeflenmiş ve bu amaca ulaşıldığı gözlemlenmiştir.

Çalışan motivasyonu ve bağlılığı projeleri

Çalışanların motivasyon ve bağlılığını arttırmak ve gelişimlerini desteklemek amacıyla yeni iç iletişim projeleri hayata geçirilmiş ve mevcut projeler geliştirilerek devam ettirilmiştir.

Mucit Fikir Geliştirme Sistemi: Türk Telekom, çalışanların yenilikçi fikirleriyle Şirket yönetimine katkıda bulunmasına oldukça önem vermektedir. Çalışanların Şirket yönetimine katılım sistemi olan "Mucit Fikir Geliştirme Sistemi"nin hayata geçirildiği 2016 yılından 2019 yılı sonuna kadar 1.401 Mucit, toplam 2.636 yeni fikir önerisinde bulunmuştur. Kriterlere uygun olan ve değerlendirme sonucunda uygulanabilir bulunan fikirler, üst yöneticilerin yer aldığı İnovasyon Komitesi'ne sunulmaktadır. Komitede 78 fikir ve Mucidi ödüllendirilmiştir.

Mucit Fikir Geliştirme Sistemi, 2020 itibarıyla farklı bir isim ve marka ile bir yarışma şeklinde duyurulacak ve seçilecek pilot bir ilden girişim mantığında temalar üzerinden fikirlerin toplandığı ve hayata geçirildiği, inovatif bir fikir geliştirme platformuna dönüştürülecektir. Aynı zamanda Oyunlaştırma öğeleri ile yenileme çalışmaları başlatılan Mucit Fikir Geliştirme Sistemi'nin, Türk Telekom çalışanları için eğlenceli ve daha akıllı bir inovasyon platformuna evrilmesi hedeflenmektedir.





Anlık Ödüllendirme seçici komitesiyle 2019 yılı içerisinde 102 başarı hikayesi paylaşılmıştır. Paylaşılan öykülerin 65 tanesi komite tarafından uygun görülerek 152 çalışan ödüllendirilmiştir.

Başarıyı takdir eden “Anlık Ödüllendirme”: Türk Telekom’da çalışanların yenilikçi çalışmaları ve çizginin dışına çıkan başarılarının ödüllendirildiği Anlık Ödüllendirme sisteminde iyileştirme süreçleri yürütülmüştür. Bu şekilde sıra dışı fikirlerin değerlendirilmesi için daha fazla vakit ayrılmasına imkan sağlanmıştır. 2019 yılında Anlık Ödüllendirme süreci ve ödül kriterleri hakkında yöneticiler ile iletişim çalışmaları gerçekleştirilmiş ve bu kapsamda kabul edilen başvuru oranı arttırılmıştır.

Anlık Ödüllendirme seçici komitesiyle 2019 yılı içerisinde 102 başarı hikayesi paylaşılmıştır. Paylaşılan öykülerin 65 tanesi komite tarafından uygun görülerek 152 çalışan ödüllendirilmiştir.

Motivasyon etkinlikleriyle, çalışan bağlılığı ve takım ruhu sağlanmaktadır

Türk Telekom Çalışan Etkinlikleri ekibi, çalışanların motivasyonlarını, bağlılıklarını, iş verimliliklerini arttırmak için onları bir araya getiren takım etkinlikleri gerçekleştirmektedir. Bu kapsamda 2019 yılında 2.240 çalışan katılımıyla 33 etkinlik düzenlenmiştir. Ekip sinerjilerini arttıran ve başarıyı birlikte kutlama kültürünü yaygınlaştıran etkinliklerde çalışanların yüksek memnuniyeti sağlanmıştır.

Türk Telekom özel günlerde çalışanların yanında

Türk Telekom, farklılık yaratan özel gün kutlamaları ve özel hediyeleri ile de çalışanlarının yanındadır. 2019 yılı içerisinde özel günlerinde çalışanlara duygusal olarak dokunulmuş, motive etmeyi amaçlayan etkinlikler yapılmıştır. 8 Mart Dünya Kadınlar Günü’nde tüm kadın çalışanlara özel tasarımı, geri dönüştürülebilir bez çantalar dağıtılmış; Anneler Günü’nde tüm annelerin ev adreslerine Yönetim Kurulu Başkanı imzalı, özel tasarımı ve içerikli kutlama mektupları gönderilmiştir.

23 Nisan’da Ankara’daki tüm çalışanlar için çocukları ile birlikte keyifli bir gün geçireceği “Çocuk Tiyatrosu Etkinlikleri” ve yine 23 Nisan için çalışan çocuklarıyla Yönetim Kurulu Toplantısı videosu çekilmiş, tüm çalışanlarla sürpriz bir şekilde paylaşılmıştır.

Ramazan ayında çalışanların motivasyonunu arttırmak, öğle aralarında keyifli bir zaman geçirmelerini sağlamak adına “Türk Telekom Kumpanyası” başlığı altında tiyatro gösterimleri, İstanbul ve Ankara Genel Müdürlük ile birçok Bölge Müdürlük binalarında çalışanlar ile buluşturulmuştur.

Yönetim Kurulu Başkanı ve CEO’nun katılımlarıyla keyifli ve çok güzel geri bildirimler alınan bir “Türk Telekom START Hoş Geldin & Oryantasyon Etkinliği” organize edilmiştir.



Paydaşları ile şeffaf ve yakın bir ilişki prensibiyle hareket eden Türk Telekom, 2019 yılında başta Amerika ve İngiltere olmak üzere çeşitli lokasyonlarda gerçekleşen yatırımcı toplantılarında 350'nin üzerinde hisse ve bono yatırımcısıyla görüşmüştür.



Türk Telekom'un 2019 Şubat ayında ihraç ettiği 500 milyon ABD Doları tutarındaki tahvile 39 ülkeden 5 kat talep gelmiştir.



Türk Telekom'un 2019 Şubat ayında ihraç ettiği 500 milyon ABD Doları tutarındaki tahvile 39 ülkeden 5 kat talep gelmiştir

Başlıca hissedarları LYY Telekomünikasyon A.Ş. (LYY) (%55), T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı (%25) ve Türkiye Varlık Fonu (%5) olan Türk Telekom, entegre telekomünikasyon ve teknoloji hizmetleri sağlayıcısıdır.

Türk Telekom sermayesinin %15'lik bölümü ise halka açık olup, hisseleri TTKOM sembolü ile Borsa İstanbul'da (BİST) işlem görmektedir.

Şirket'in 2019 sonu itibarıyla piyasa değeri 25,8 milyar TL'dir.

Türk Telekom yurt dışında nitelikli yatırımcılara satış yöntemiyle altı yıl vadeli 500 milyon ABD Doları nominal bedelli borçlanma aracının satışını 28 Şubat 2019 tarihinde tamamlanmıştır. Tahvilin itfa tarihi 28 Şubat 2025, kupon oranı %6,875 ve satış fiyatı %99,396 olarak belirlenmiştir.

Bu işlem, Nisan 2018'den bu yana Türk şirketleri tarafından yapılan ilk işlem olup, Mayıs 2016'dan beri gerçeğe uygun değerini fiyata yansıtan ilk Türk Eurobond tahvil ihracı olmuştur. İhraca, yurt dışından 39 ülkeden 264 yatırımcı talep gösterirken, ihrac miktarının 5 katı kadar talep toplanmıştır. İhraç edilen bu borçlanma aracı İrlanda Menkul Kıymetler Borsası'nda işlem görmektedir. Ayrıca, Türk Telekom'un 2014 yılında ihraç edilen 500 milyon ABD Doları nominal tutarında 10 yıllık bonusu da İrlanda Menkul Kıymetler Borsası'nda işlem görmeye devam etmektedir.

Türk Telekom, paydaşları ile şeffaf ve yakın bir iletişim içindedir

Türk Telekom Yatırımcı İlişkileri Direktörlüğü; mevcut ve potansiyel pay sahipleri ve bono yatırımcıları ile ilişkilerin düzenli bir şekilde yürütülmesi, yatırımcı ve analist sorularının en etkin şekilde cevaplanması ve Şirket değerinin artırılmasına yönelik çalışmaların yürütülmesi amacıyla doğrudan Genel Müdür/CEO'ya bağlı olarak çalışmaktadır.

Türk Telekom, 2019 yılı boyunca başta Amerika ve İngiltere olmak üzere çeşitli lokasyonlarda 11 yatırımcı konferansına ve 8 non-deal roadshow'a katılmıştır. Şirket ayrıca 2019 yılında ihraç edilen bono kapsamında Amerika ve İngiltere'de deal-roadshow'a katılmıştır. Türk Telekom 2019 yılında İstanbul'da gerçekleştirdiği çok sayıda toplantılar dahil edildiğinde, toplam 350'nin üzerinde hisse ve bono yatırımcısı ile görüşmüştür.

2019 yılı boyunca, her çeyrek dönem finansal ve operasyonel sonuçların açıklanmasının ardından, Şirket üst yönetiminin ilgili çeyreğe ilişkin değerlendirmesini paylaşması ve yatırımcı ve analistlerin yönetime sorularını yöneltebilmesi amacıyla tele-konferanslar düzenlenmiştir. Ek olarak, analistlerle Türk Telekom üst yönetimini bir araya getirmeyi ve yüz yüze etkin iletişim sağlamayı hedefleyen toplantılar da gerçekleştirilmiştir.

Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde yer alan prensiplerin uygulanması için azami özen gösteren Türk Telekom, şeffaf ve yakın bir ilişki içerisinde, tüm pay ve menfaat sahiplerinin çıkarlarını eşit bir biçimde gözetmektedir.

Türk Telekom Yatırımcı İlişkileri Direktörü, Şirket Kurumsal Yönetim Komitesi'nin de bir üyesidir.

Türk Telekom, Kurumsal Yönetim ve Sürdürülebilirlik alanlarındaki inisiyatifleriyle ulusal ve uluslararası endekslerdeki yerini üst seviyelere çıkartmaktadır

2009 yılından beri BIST Kurumsal Yönetim Endeksi'nde yer alan Türk Telekom, Endeks'teki tek Telekom şirkettir.

Türk Telekom aynı zamanda BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde, endeksin oluşturulduğu 2014 yılından bu yana yer almaktadır. Çevre, sosyal ve kurumsal yönetim politikalarına verdiği önem ve örnek gösterilen uygulamaları, Türk Telekom'un BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ndeki başarılı performansında önemli rol oynamaktadır.

Türk Telekom, çevre, sosyal ve yönetim (ESG) uygulamaları alanında güçlü ve örnek uygulamalara sahip şirketlerin performanslarının değerlendirildiği uluslararası ölçekteki FTSE4Good endeksinde de yer almaktadır.

2019 yılı içerisinde Türk Telekom'un; çalışanları, müşterileri, tedarikçileri, iş ortakları ve Şirket'in tüm menfaat sahipleriyle olan ilişkilerinde insan haklarına uygun davranması amacıyla İnsan Hakları Politikası hazırlanmıştır. Bu politikada Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Türkiye Cumhuriyeti tarafından onaylanmış Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Sözleşmeleri ve sair sözleşmeler ile insan hakları ve çalışma hayatına ilişkin ulusal mevzuat temel alınmıştır.

Ayrıca, SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin, 4.3.9. No.lu maddesi kapsamında, Şirket Yönetim Kurulu'na üye seçimi aşamasında kadınlara öncelik verilmesi ve kadınların Şirket'in en üst karar mekanizmasındaki konumunun güçlendirilmesi amacıyla "Yönetim Kurulu Kadın Üye Politikası" oluşturulmuştur.



Türk Telekom, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde yer alan prensiplerin uygulanması konusunda azami özen göstermektedir. Bu kapsamda, bağımsız kurumsal yönetim uyum derecelendirmesi yıllık olarak yapılmaktadır. Türkiye'de SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uygun olarak derecelendirme yapmak üzere faaliyet izni bulunan SAHA Kurumsal Yönetim ve Kredi Derecelendirme Hizmetleri A.Ş. tarafından 12 Aralık 2019 tarihinde kurumsal yönetim derecelendirme raporu hazırlanmıştır. Bu çalışma sonucunda Şirket'in derecelendirme notu, 2018 yılındaki 92,87'den 2019 yılında 94,00'e yükseltilmiştir.

Türk Telekom, iç süreçlerin SPK mevzuatına uyumlu olarak işleyişinin sağlanmasına azami özen göstermektedir. Şirket bünyesinde SPK mevzuatına uyum konusunda farkındalığın artırılması amacıyla online eğitimler uygulanmaktadır. 2019 yılı içinde bu kapsamda hazırlanan online eğitimleri yaklaşık 10 bin çalışan tamamlamıştır.

Şirket, içsel bilgilere erişimi olan çalışanlarının takibini, bu amaçla oluşturulan sistem üzerinden yapmaktadır.

Paydaş iletişiminde çok yönlü ve etkin bir yaklaşım

Yatırımcı ilişkileri alanında da öncülüğü üstlenen Türk Telekom, bu konuda en ileri uygulamaları hayata geçirmektedir.

Yatırımcı ilişkileri web sitesi içeriği, Şirket'in hedef kitlesini oluşturan bireysel/kurumsal yatırımcıların, analistlerin ve paydaşların gereksinim ve beklentileri dikkate alınarak hazırlanmıştır. Site, Türk Telekom'un yatırım temasının yanı sıra önemli stratejik, finansal ve operasyonel bilgilere erişim imkanı sunmaktadır.

Pay ve menfaat sahiplerinin bilgiye en kolay biçimde ulaşmalarını sağlayan sitenin içeriği, hem Türkçe hem İngilizce olarak eş zamanlı güncellenmektedir.

Yatırımcı ilişkileri web sitesinde pay ve menfaat sahiplerinin Türk Telekom ile hızlı iletişim kurmalarını sağlayan "İletişim Formu" yer almaktadır.

Türk Telekom tarafından Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda (KAP) yapılan özel durum açıklamaları gibi güncel duyurular, bunları ayrıca almak isteyen analist ve yatırımcıları da içeren paydaşlardan oluşan dağıtım listesine eş zamanlı olarak gönderilmektedir. Bu duyurular aynı zamanda Twitter üzerinden de paylaşılmaktadır.

Türk Telekom 2018 Faaliyet Raporuna uluslararası ödüller

Türk Telekom Yatırımcı İlişkileri'nin hazırladığı, güncel finansal ve operasyonel sonuçların ve Şirket stratejisine ilişkin bilgilerin de yer aldığı 2018 Faaliyet Raporu, Amerikan İletişim Profesyonelleri Ligi (LACP-League of American Communications Professionals) tarafından her yıl uluslararası platformda düzenlenen Vizyon Ödülleri yarışmasında 4 farklı kategoride toplam 24 ödül kazanmıştır.

Rapor, jüri tarafından yapılan değerlendirmede "İlk İzlenim", "Rapor Kapağı", "Hissedarlara Mesaj", "Rapor Anlatım Tarzı", "Rapor Finansalları", "Yaratıcılık", "Mesaj Netliği" ve "Bilgi Erişilebilirliği" kategorilerinde 100 üzerinden 99 puan almıştır. Türkiye'nin ilk 10 raporu sıralamasında en üst sırada yer alan Türk Telekom Faaliyet Raporu, EMEA bölgesinde (Avrupa, Orta Doğu ve Afrika) 5'inci, dünya genelinde ilk 100 rapor arasında 12'nci olmuştur.

Türk Telekom'un 2018 Yılı Faaliyet Raporu; 2018 Vizyon Ödülleri kapsamında, "Faaliyet Raporu" ve "Entegre Rapor" statülerinde, "Telekomünikasyon" ana kategorisinin yanı sıra "Şirket Grupları/Holding Şirketleri" kategorisinde de değerlendirilmiştir.

Rapor, Şirket Grupları/Entegre Rapor kategorisinin Genel Klasman alanında Platin ödül, diğer alanlarda üç Altın ödül, EMEA Bölgesinde Finansal Bilgilerin Sunumu alanında dört Platin ödül ve Dünya Geneli Finansal Bilgilerin Sunumu alanında da dört Altın ödül almıştır.

Türk Telekom Faaliyet Raporu, bu ödüllerin yanı sıra tüm kategorilerde dünya geneli ilk 100 rapor, EMEA Bölgesi ilk 50 rapor ve Türk şirketleri ilk 10 rapor kategorilerinde gösterdiği performans ile bu alanlarda da 12 ödül kazanmış, değerlendirildiği dört kategoride de 6'şar ödüle layık görülerek toplamda 24 ödülün sahibi olmuştur.

Türk Telekom, finansal açıdan güçlü bir performansın yanı sıra **tüm paydaşları ve menfaat sahipleri için değer üretmeye odaklı bir sürdürülebilirlik yaklaşımını** benimsemektedir.



Türk Telekom Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesine (United Nations Global Compact) taraf olarak İnsan Hakları, Çalışma Şartları, Çevre ve Yolsuzlukla Mücadele alanında 10 temel evrensel ilkeye uygun davranacağı konusunda taahhütte bulunmuştur.

Sürdürülebilirlik

Türk Telekom'un Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

Türk Telekom; kısa, orta ve uzun vadeli bakış açısıyla değerlendirdiği sürdürülebilirliği, güçlü bir finansal performans kadar paydaş kitlesi için değer üretmenin de temel unsurlarından biri olarak kabul etmektedir.

Bu yaklaşımdan hareketle Türk Telekom, faaliyetlerinin sürdürülebilirliğe etkilerini ekonomik, kurumsal, çevresel ve sosyal eksenlerde tespit etmekte, bütün paydaşlarının bu alanlardaki beklentilerini göz önünde bulundurarak politikalarını belirlemektedir. Şirket söz konusu politikaları; çevreye, çalışanlarına, tüm menfaat sahiplerine ve topluma karşı sorumlulukları, yükümlülükleri ve görevleri ışığında şekillendirmektedir.

Türk Telekom, sürdürülebilirliğin evrensel ilkelerini iş modeline, stratejilerine ve kurumsal kararlarına tam anlamıyla entegre etmeyi hedeflemektedir. Şirket, bu doğrultuda tasarladığı çok sayıda proje ve inisiyatif, paydaşları ile yakın iş birliği içinde hayata geçirmektedir.

"Herkes için erişilebilir iletişim" prensibiyle toplumun bütün kesimlerine dokunmayı, toplumdaki dijital uçurumu ortadan kaldırmayı amaç edinen Türk Telekom; ekonomik, sosyal, bölgesel veya fiziksel nedenlerle toplumsal hayata katılmakta güçlük yaşayan tüm kesimlerin bilgiye erişimine katkıda bulunarak kurumsal sosyal sorumluluğunu yerine getirmektedir.





Türk Telekom, gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmak hedefiyle iş süreçlerini ve ofis uygulamalarını, sürdürülebilir inovasyon prensiplerine göre dönüştürmektedir. İnsan ve çevre odaklı çalışma koşullarının önemine inanan Şirket, bu sürece tüm çalışanlarını, onların ailelerini, tedarikçilerini ve müşterilerini, kısaca menfaat sahiplerini de dahil etmeyi, stratejisinin bir parçası olarak görmektedir.

Telekomünikasyon operatörlüğünün ötesinde, bilgi toplumuna geçişin ana aktörlerinden biri olan Türk Telekom, tüm iş süreçlerinde kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, müşteri memnuniyeti yönetim sistemlerinin prensip ve gerekliliklerini dikkate almaktadır.

Türk Telekom güçlü kurumsal yönetim bakış açısıyla işlem ve faaliyetlerinde menfaat sahiplerinin ilgili mevzuat ve karşılıklı sözleşmelerle düzenlenen haklarını koruma altına almak için azami gayreti göstermektedir. Menfaat sahiplerinin haklarının mevzuat ve karşılıklı sözleşmeler ile korunmadığı durumlarda, menfaat sahiplerinin çıkarları iyi niyet kuralları ve Evrensel İnsan Hakları çerçevesinde ve Şirket imkanları ölçüsünde korunmaktadır.

Türk Telekom FTSE4GOOD endeks serileri ve BIST Sürdürülebilirlik Endeksi üyesidir.

Türk Telekom aynı zamanda Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesine (United Nations Global Compact) taraf olarak İnsan Hakları, Çalışma Şartları, Çevre ve Yolsuzlukla Mücadele alanında 10 temel evrensel ilkeye uygun davranacağı konusunda taahhütte bulunmuştur.

Türk Telekom Akıllı Şehirlerinde kaynakların verimli kullanımı artıyor

Türk Telekom sürdürülebilirlik hedeflerine yönelik çok sayıda inisiyatifi başlatmıştır. Bu inisiyatiflerden biri olan Türk Telekom Akıllı Şehirler, yeni nesil şehircilik anlayışı ve yeni nesil şehir teknolojileri sayesinde her şehrin ihtiyacına özel entegre çözümlerin geliştirilmesini ve dolayısıyla kaynak tasarrufu sağlanarak sürdürülebilir topluma hizmet edilmesini amaçlamaktadır.

Bilgi iletişim teknolojilerini kullanarak vatandaşların ve kamu otoritelerinin hayatlarını kalıcı şekilde kolaylaştırmak için hayata geçirilen Türk Telekom Akıllı Şehirler, sensörler ve taşıtlar gibi farklı kanallardan toplanan verileri, Şirket'in IoT platformunda işleyip anlamlandırarak ileriye dönük kararlar alınmasını sağlamaktadır.

Trafikten sağlığa, sulamadan aydınlatmaya kadar akıllı yaşama dair tüm kamu hizmetlerinde verimlilik, tasarruf, vatandaşla etkileşim ve enerji tasarrufu amaçlanmıştır. Projelerde, Yeni Nesil Şehir Yönetim Platformu ile operasyon merkezlerinden tek bir arayüz üzerinden yeni nesil ulaşım, çevre, sağlık, güvenlik, yaşam ve enerji dikeylerinde 50 farklı çözüm izlenip yönetilir hale gelmiştir.

Yeni nesil şehir uygulamaları sayesinde elektrikte yaklaşık %40, sulamada %30'a varan tasarruf sağlanmıştır. Akıllı ulaşım uygulamalarıyla, trafikte geçirilen sürede yaklaşık %35, yakıtta yaklaşık %30 tasarruf elde edilmiş ve bu sürenin düşmesine bağlı olarak karbon salımı yaklaşık %25 azalmıştır. Ayrıca akıllı enerji ve akıllı yönetim başlıkları altında sunulan yeni nesil uygulamalarıyla şehir hayatı kolaylaştırılmaktadır.

Akıllı sağlık uygulamalarıyla, 400'ün üzerinde kronik hastanın sağlık durumları takip edilerek periyodik kontrolleri yapılmaya başlanmıştır. Akıllı çevre uygulamalarıyla, 700.000'in üzerinde kişi açık alan

Akıllı şehir uygulamalarında öncü rol

Türk Telekom yeni nesil şehircilik anlayışına uygun çözümleriyle Türkiye'nin en büyük akıllı şehirler projelerine önderlik ediyor.

WiFi hizmetinden ücretsiz faydalanma imkanına sahip olmuştur.

Ekonomiye ciddi ölçüde kaynak tasarrufu sağlayan modern, yenilikçi ve teknolojik Akıllı Organize Sanayi Bölgeleri (OSB) çözümleri; üretim kalitesi, verimlilik, güvenlik, çevresel duyarlılık gibi konularda da önemli katkılar sunmaktadır.

Akıllı OSB uygulamalarıyla, işletme ve üreticilerin üretim bantları için daha efektif çözümler sunarak üretim çıktılarının daha verimli hale getirilmesi hedeflenmiştir. Enerji üretimi ve dağıtımını yapan Organize Sanayi Bölgeleri, SCADA (Merkezi Denetim Veri Toplama Sistemi) ve OSOS (Otomatik Sayaç Okuma Sistemi) ile bilgiyi anlık izleyebilmekte, yeni nesil aydınlatma ve sulama gibi sistemlerin etkin kullanımıyla tasarruf sağlamaktadırlar.

Yeni nesil güvenlik çözümleri bileşenleri ile Organize Sanayi Bölgeleri'nin mevcut sistemleri entegre edilerek, her operasyonda güvenlik unsurlarının izlenebilir ve yönetilebilir hale getirilmesiyle risk faktörlerinin ortadan kaldırılması amaçlanmaktadır. Sıcaklık, nem, gürültü, duman, su baskını, hava/su kalitesi takibi, basınç, gaz ve atık madde ölçümleri yapılarak elde edilen değerlerin raporlanabilmesi ve kontrol edilmesi sağlanmakta, yeni nesil atık yönetim sistemleri ile de çevre kirliliği önlenmektedir.

Türk Telekom Akıllı Şehirler inisiyatifi kapsamında Türkiye'nin ilk entegre yeni nesil şehir projesi Karaman'da hayata geçirilmiştir. Takiben, Antalya ve Kars Akıllı Şehir projeleri devreye alınmıştır. Bu projelerle, Türk Telekom önderliğinde Grup şirketleri ve yerli çözüm ortakları tarafından geliştirilen akıllı uygulamalar, kamu hizmetlerine ve şehir hayatına entegre edilmiştir.

Türk Telekom, Akıllı Şehir projelerini 81 ilde yaygınlaştırmaya yönelik çalışmalar yürütmekte olup çok sayıda belediyede tanıtım çalışmalarına devam etmektedir.

Akıllı Şehir projeleri dışında Bayburt Demirözü, Osmaniye, Giresun ve Trabzon Belediyelerinde Akıllı Şehir Mobilyası çözümleri, Yakutiye, Diyarbakır ve Edirne Belediyelerinde Şehir Bilgilendirme Ekranı çözümleri, Kadırlı Belediyesinde Evde Sağlık çözümleri, Artvin Büyükşehir Belediyesinde Akıllı Şehir Mobil Uygulama çözümü hayata geçirilmiştir.

Türk Telekom baz istasyonlarında verimlilik ve insan sağlığı için önlemler alıyor

Baz istasyonlarında daha yüksek verimlilik elde etmek ve insan sağlığını korumak amacıyla Türk Telekom'un aldığı önlemlere ve geliştirdiği çözümlere aşağıda yer verilmiştir:

- Türk Telekom'da kullanımda olan enerji tüketimi yüksek ekipmanlar, enerji tasarrufunu arttırmak hedefi doğrultusunda daha düşük enerji tüketen modeller ile değiştirilmektedir. Halihazırda İzmir ve Bursa bölgelerinde yürütülen bu projenin 2020 yılında tamamlanması planlanmaktadır.
- Enerji kaybı yüksek olan doğru akım enerji kaynakları, yüksek verimlilikte çalışan modeller ile değiştirilmiştir. Değişim sonrası boşa çıkan eski tip doğru akım yedekleme ünitelerinin, geri dönüşüm tesislerinde doğaya dost bir şekilde dönüşümü sağlanmıştır.
- Baz istasyonlarında sera gazı emisyonlarını azaltmak için doğaya dost klima gazı kullanılmaktadır. 2019'da sahalarındaki klimalar sökülerek eski tip free-cooling (serbest soğutma) cihazları yazılım güncellemelerinin akabinde sahalarla deneme amaçlı olarak takılmıştır. Bunların enerji tüketimleri takip edilmektedir. 2020 yılında proje sonuçlara göre genişletilecektir.
- Baz istasyonlarının düzenli yapılan bakım ve onarımları sayesinde enerji kayıpları en aza indirilmektedir.
- Baz istasyonlarının kurulum öncesi ve sonrası elektromanyetik alan ölçümleri yapılarak insanlar ve çevre açısından güvenli bir şekilde çalışmaları sağlanmaktadır.



Türk Telekom'un 1.700 lokasyonunda kurulu olan güneş enerjisi sistemi sayesinde yenilenebilir enerji kurulu gücü 2,3 MW'a çıkarılmıştır.

- Planlama, tasarım, kurulum, işletme aşamalarında baz istasyonlarında insan ve çevrenin müdahale faktörünün en aza indirilmesine özen gösterilmekte, gerekli tüm önlemler alınmaktadır.
- Birincil bir öncelik olarak kabul edilen insan sağlığı ve çevre güvenliği gereği, baz istasyonlarının doğal felaketlerden etkilenmesinin ve çevre ile halk sağlığını tehlikeye atmasının önlenmesi için gerekli tüm güvenlik donanımları kullanılmakta ve gerekli güncellemeler yapılmaktadır. 2019 yılında 750 adet baz istasyonu kulesi detaylı incelemeye tabi tutulmuş ve ihtiyaç doğrultusunda güncellemeler yapılmıştır.
- Baz istasyonları 24 saat boyunca takip edilerek acil durumlarda ve doğal afetlerde sahaya en hızlı şekilde müdahale edilerek en yüksek seviyede operasyonel yeterlilik sağlanmaktadır.

Türk Telekom'un enerji verimliliği alanındaki çalışmalarını artarak devam ettirmektedir

Yüksek enerji tüketiminin toplum ve çevreye olan etkisinin bilincinde olan Türk Telekom enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji alanlarındaki yatırımlara ve çalışmalara önem vermektedir. Bu kapsamda gerçekleştirilen çalışmalar ve elde edilen kazanımlar aşağıda özetlenmiştir.

- Türk Telekom, yenilenebilir enerji kullanımına yönelik çalışmalarını ve verimlilik projeleri ile karbon emisyonunu sistematik olarak azaltmaktadır. Türk Telekom'un

yaklaşık 1.700 lokasyonunda güneş enerjisi sistemi kullanılmaktadır. Bu sistemdeki toplam kurulu güç 2,3 MW civarındadır.

- Şirket'in verimi düşük soğutma ve ses haberleşme sistemleri yüksek verimli teçhizatlarla değiştirilmekte; sistem odalarında kullanılan klima cihazları, yeni nesil, düşük enerji tüketimli free-cooling klimalar ile yenilenerek karbon emisyonu azaltımına katkıda bulunmaktadır. Smart metering projesi ile enerji tüketimi detaylı ve gerektiğinde anlık olarak takip edilebilmektedir.
- Teknolojik ömrünü dolduran eski nesil sistemlerdeki servisler yeni nesil transmisyon sistemlerine aktarılıp bakım işletme kolaylığı ve enerji tasarrufu sağlanmakta ve hizmet kalitesi artırılmaktadır.
- Türk Telekom ofislerinde, bina/sistem salonu optimizasyon projeleri ile alan tasarrufu ve buna bağlı olarak soğutmada harcanan enerji tüketiminde ciddi azalma sağlanmaktadır.
- Bunların yanı sıra tasarruflu ampul kullanımı, ısı yalıtımı ve mantolama, bina otomasyonları, çevre dostu araç filosu, kağıt geri dönüşümü, elektronik belge ve dokümantasyon sistemi (EDİTT), merkezi baskı sistemleri, e-öğrenme, telepresence ve video konferans kullanımı ile geri dönüşüm, tasarruf ve ayrıca karbon salımında da azalma sağlanmaktadır.

Türk Telekom'un elektrik tüketimi ve yakıt tüketimi azaltmaya yönelik yıllık hedefleri bulunmaktadır.

2019 yılında yıllık elektrik tüketimini azaltmaya yönelik hedefler üst yönetim ve ilgili çalışanlara verilmiştir. Artan müşteri sayısı, frekans bant genişliği ve kapasiteye rağmen Türk Telekom sabit tarafta elektrik tüketimini son iki yılda %3 azaltarak 2019 yılında 770 MWh olarak gerçekleştirmiştir. Dünyada elektrik tüketimini son dört yıldır azaltan nadir operatörlerdendir.

Türk Telekom, Karbon Saydamlık Projesinde yer almaya devam ediyor

Sera gazı emisyonlarını azaltmaya yönelik çalışmalar yürüten Türk Telekom, düşük karbon salımına sahip ürün ve hizmet çözümleri ile farklı sektörleri desteklemektedir. Şirket, sera gazı yönetimini ve iklim değişikliğiyle mücadeleyi önemli konular olarak değerlendirmekte ve genel stratejisine dahil etmektedir. Türk Telekom'un bu aşamadaki hedefi, iklim değişikliği ile mücadelede sektöre örnek ve diğer sektörlerdeki şirketlere de kolaylaştırıcı olmayı sürdürmektir.



Türk Telekom, dünyanın en kapsamlı çevre girişi olarak kabul edilen CDP'ye raporlama yapmakta ve skorunu yükseltmeye devam etmektedir.

Karbon Saydamlık Projesi (CDP); her yıl şirketler tarafından iklim değişikliği risklerinin nasıl yönetildiğini küresel çapta raporlayan, dünyanın en büyük iklim değişikliği verisine sahip olan uluslararası bir kuruluştur. Projeye katılım gösteren şirketlerin çevresel risklerin yönetimine dair verdiği yanıtlar, CDP çevre verisi derecelendirme metodolojisine göre derecelendirilmektedir.

Çevreye duyarlı şirketler, azaltım hedeflerini belirlemek ve performanslarını arttırmak amacıyla sera gazı emisyonlarını, su kaynaklarının yönetimini ve iklim değişikliği stratejilerini kuruluş aracılığıyla yatırımcılarla paylaşmaktadır.

Türk Telekom, dünya çapında yüksek performansa sahip şirketlerin raporlama yaptığı CDP kuruluşuna katılım göstermektedir. CDP'ye ilk kez 2011 yılında raporlamada bulunan Türk Telekom, bu küresel inisiyatife katılan ilk Türk telekomünikasyon şirketidir.

Türk Telekom, 2018 yılı CDP raporlamasında; enerji tasarrufunu ve yenilenebilir enerji kullanımını arttırmaya, yakıt tüketimini ve karbon monoksit salımını azaltmaya yönelik projelerini, yıllık enerji tasarrufu hedeflerini, Akıllı Şehir projelerini, Bulut Göz teknolojisini ve iklim değişikliğine olumlu etki eden projelerini hesaba katmıştır. Şirket, bu doğrultuda hazırladığı rapor ile skorunu iki kademe yükselterek D+ seviyesinden C+ (Awareness/farkında olma) seviyesine taşımıştır.



Türk Telekom'un 2019 yılında gerçekleştirdiği CDP raporlaması kapsamında, Şirket faaliyetleri sonucunda oluşan emisyon hesapları, yetkilendirilmiş bağımsız kuruluş tarafından doğrulanmıştır. 2018 yılı verilerine göre hazırlanan CDP raporunun skoru, tekrar gelişme göstererek B+ (Management/yönetim) seviyesine ulaşmıştır. Bu sayede Şirket, Türkiye'deki telekom operatörleri arasında en yüksek skoru elde etmiştir.

Türk Telekom genelinde birimlerin yıllık emisyon azaltım hedefleri bulunmakta ve gerçekleştirmeler düzenli olarak kontrol edilmektedir.

Türk Telekom bir sonraki raporlama dönemine kadar, 5 ve 10 yıllık periyotlar içerecek stratejik emisyon azaltım hedefleri belirlemeyi ve Şirket ölçeğinde yönetebileceği karbon salımlarını daha da azaltmayı hedeflemektedir.

İş sağlığı ve güvenliği ile çevre kültürünün yaygınlaştırılması çalışmaları hız kazanmıştır

Türk Telekom, işyerlerinde, İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ile Çevre Kanunu ve bu kanunlar doğrultusunda yayınlanan mevzuatların zorunlu kıldığı tedbirleri almakla yükümlüdür. Türk Telekom iş kazalarının önlenmesi, çalışanlarının güvenli ve sağlıklı bir iş ortamında çalışmalarına devam edebilmesi adına birçok İş Sağlığı ve Güvenliği çalışmaları yürütmektedir.

Sıfır Atık Projesi

Türk Telekom; israfın önlenmesi, kaynakların daha verimli kullanılması ve gelecek nesillere yaşanabilir bir çevre bırakılması için Sıfır Atık Projesi'nde yer almaktadır.

Türk Telekom; faaliyet, ürün ve hizmetlerden kaynaklanan tehlike ve risklerden korunabilmek amacıyla iş yerlerinde sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturma konusunda proaktif bir yaklaşım sergilemektedir. Şirket, risklerin belirlenmesi, var olan riskler sonucu oluşabilecek iş kazaları, meslek hastalıkları ve çevresel risklerin önlenmesi ve azaltılması için çalışmalar yürütmektedir. Bu kapsamda risk ve çevresel etki değerlendirme tabloları hazırlamakta ve raporlanmaktadır.

Şirket işyerlerinde, çalışanların sağlık ve güvenliklerinin sağlanması için, olası riskleri tespit etmek ve gerekli tedbirleri aldirmekle görevli İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları oluşturulmuştur.

Bu kurullar, iş sağlığı ve güvenliği faaliyetlerinin planlanmasını, değerlendirilmesini ve iş kazası ve meslek hastalıklarına sebep olabilecek risklerin tespit edilmesini ve gerekli önlemlerin alınmasını sağlamaktadır.

Çalışan temsilcilerinin de üye olarak katıldığı bu kurullarda, çalışanların iş sağlığı ve güvenliğine yönelik her türlü bildirim değerlendirilmektedir.

İş Sağlığı ve Güvenliği Kurullarında denetim planlaması ve sonuçları, eğitim, bilgilendirme çalışmaları, alt işveren faaliyetleri, iş sağlığı ve güvenliği faaliyetleri, risk değerlendirmesi, iş kazaları, olay raporları ve kaza istatistikleri gündeme alınmaktadır.

Türk Telekom İş Sağlığı ve Güvenliği ile çevre konularının yaygınlaştırılması için yarışmalar ve etkinlikler düzenlenmektedir.

Türk Telekom'un üç bölge müdürlüğü, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında faaliyet göstermektedir.

OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ile iş sağlığı ve güvenliği performansının sürekli iyileştirilmesi, çalışanlar için daha iyi bir çalışma ortamı oluşturmaya ve iş kazalarının en aza indirilmesi sağlanmaktadır. 2019 yılı içerisinde ölümlü kaza yaşanmamıştır.

Şirket, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Belgesi kapsamında çevre yönetiminin iyileştirilmesi, çevre zararlarının azaltılması ve geliştirilmesi yönünde sistematik çalışmalar yürütmektedir. Türk Telekom'da 2019 yılı içerisinde herhangi bir çevre kazası veya tahakkuk etmiş çevre cezası bulunmamaktadır.

Türk Telekom'da sürdürülebilir bir dünya için eğitimler düzenlenmektedir

Türk Telekom, Aralık 2011'den bu yana tüm çalışanlarına iklim değişikliği, riskleri ve bu riskleri azaltmak üzere, günlük hayatta değiştirilebilecek basit alışkanlıkları anlatan online eğitimler sunmaktadır. Şirket aynı zamanda enerji verimliliği ve iş sağlığı ve güvenliği mevzuatı ile ilgili sınıf eğitimleri ve uzaktan eğitimler de gerçekleştirmektedir.

2019 yılı içerisinde 17.778 Türk Telekom çalışanı iş sağlığı ve güvenliği mevzuat eğitimi almıştır.

5 Ekim Dünya Çevre gününde, Türk Telekom'un yapmış olduğu sıfır atık, elektronik atık, CDP gibi çevre faaliyetlerinin yer aldığı video tüm çalışanlar ile paylaşılmıştır.

Atık yönetim stratejileriyle sürdürülebilir kalkınmaya destek

Doğal kaynakların hızla tüketilmesinin önüne geçilmesi ve üretilen atıkların çevre ve insan sağlığı için bir tehdit olmaktan çıkarılarak ekonomi için bir girdiye dönüştürülmesini amaçlayan atık yönetim stratejileri, küresel ölçekte öncelikli bir politika hedefine dönüşmekte olan sürdürülebilir kalkınma yaklaşımının temelini oluşturmaktadır.

Türk Telekom sürdürülebilir çevre politikası kapsamında atık yönetimine ilişkin kapsamlı çalışmalar yürütmektedir.

Sıfır Atık Projesi

Sürdürülebilir kalkınma ilkeleri çerçevesinde kaynaklarını korumak, atıklarını kontrol altına almak, gelecek nesillere temiz ve gelişmiş bir Türkiye ile yaşanabilir bir dünya bırakmak amacıyla Türkiye'de Sıfır Atık Projesi başlatılmıştır. Projenin, aşamalı olarak 2023 yılına kadar uygulamaya geçirilmesi hedeflenmektedir.

Türk Telekom da Sıfır Atık Projesi'nde yer almaktadır. Türk Telekom'da 2019 yılı Ocak-Temmuz ayları arasında Sıfır Atık projesi sonucunda; 105 ton kağıt, 30 ton plastik, 10,5 ton cam, 5 ton metal geri dönüşümü sağlanmıştır.



Atıkların geri kazanımı

Türk Telekom atıkların çevreye zarar vermeyecek şekilde ve ilgili yönetmeliklerde belirlenen standart ve yöntemlere uygun geri dönüşümü, mümkün olmadığı durumda ise bertarafına yönelik aksiyonlar almaktadır.

Türk Telekom'da 2018 yılında yürütülen atık yönetimi projelerinden elde edilen sonuçlardan satırbaşları:

- 1,5 ton cam atık geri dönüşümü ile 150 litre petrol tasarrufu sağlanmıştır.
- 62 ton atık kâğıt geri dönüşümü ile 1.054 adet yetişmiş çam ağacı kesilmekten kurtarılmıştır.
- 1.904 ton atık metal geri dönüşümü ile 180.928 ton hammadde tasarrufu sağlanmıştır.
- 486 ton atık plastik geri dönüşümü ile 2.806.164 kW saat enerji tasarrufu elde edilmiştir.
- 21 litre atık yağ geri dönüşümü ile 21 milyon litre su kirliliği engellenmiş ve biyodizel üretimine katkıda bulunulmuştur.
- Tıbbi atıklar lisanslı bertaraf tesislerine gönderilerek yenilenebilir enerji üretimine katkı sağlanmıştır.

Elektronik Atık Toplama Kampanyası

Atık Elektrikli ve Elektronik Eşyaların Kontrolü Yönetmeliğine göre, üreticilerin piyasaya sundukları elektrikli ve elektronik cihazları yıllara göre belirlenen miktarlarda, atık olarak geri toplama hedefleri bulunmaktadır. Türk Telekom, bu mevzuata uygun olarak belirlediği hedefleri çerçevesinde, 2017 yılında başlattığı piyasadaki modemlerini geri toplama kampanyasını 2018 ve 2019 yıllarında da sürdürmüştür.

Şirket içerisinde yürütülen kampanyalar ve Elektronik Atık Toplama Yarışması gibi organizasyonlarla, hem çalışanların sürece katkı sağlaması mümkün olmakta, hem de toplanan atıklardan elde edilen gelirler kurumsal sosyal sorumluluk projelerinde kullanılmaktadır.

Elektronik atıkların çevreye verdiği zararlar konusunda farkındalığı arttırmak, bu atıkları sağlıklı bir şekilde geri dönüşüme uğratarak zararı azaltmak ve elde edilen kaynağı Türkiye için değere dönüştürmek amacıyla "E-atıklarınızı Getirin, Yarınlar Daha Yeşil Bir Dünya Bırakın!" kampanyası yapılmıştır. Türk Telekom çalışanları ve ailelerine yönelik olarak yarışma formatında düzenlenen bu kampanyayla, Türkiye'nin geleceğine ve

E-fatura ve Dijital Evrak

Türk Telekom satış kanallarında da çevreye katkı sağlayacak E-fatura ve Dijital Evrak gibi inisiyatiflere imza atmaktadır.

sürdürülebilirliğine katkı sunmak hedeflenmiştir. Projenin 2019'da gerçekleştirilen üçüncü etabında Türkiye'nin dört bir yanında 10 bin adetden fazla e-atık toplanmıştır.

2017 yılında yapılan Elektronik Atık Toplama Kampanyası sonucunda toplanan gelirle 55 çocuğun eğitimine katkı sağlamıştır.

2018 yılı kampanyası sonucunda elde edilen elektronik atık gelirleri ise Türk Kızılay kurumuna bağışlanmıştır.

Türk Telekom satış kanallarında da çevreye katkı sağlayacak inisiyatiflere imza atmaktadır

E-fatura uygulaması

Türk Telekom, dünyanın sürdürülebilirliğine destek olmak amacıyla inisiyatifler almakta ve bu amaç doğrultusunda e-fatura kullanan müşteri oranını arttırmayı hedeflemektedir. E-fatura kullanan müşteri oranı halen %75 seviyelerinde bulunan Türk Telekom, bu oranı yükseltmeye yönelik yeni kampanyalar düzenlemektedir. Bu kapsamda müşterilere önemli avantajlar sunulan mobil segmentteki mevcut "Sil Süpür" kampanyasına katılım koşulu olarak SMS e-fatura aboneliği olma ön şartı eklenmiştir.

Türk Telekom bu çalışmalarla sadece tasarruf sağlamış olmamakta, aynı zamanda çevreye de çok önemli bir katkı sunmaktadır. 2019 yılında e-fatura kullanımı sayesinde Türk Telekom'un çevreye sağladığı katkı yaklaşık olarak;

- 66 bin ağaç,
- 16 milyon Kw/saat enerji,
- 125 bin metreküp su tasarrufu olmuştur.

Dijital evrak uygulaması

Türk Telekom 2019 yılında başlattığı yeni bir uygulamayla, müşterilerinden alınması gereken yasal evrakları bayilere dağıttığı tablet ve biyometrik kalemlerle, dijital ortamda almaya başlamıştır. Bu yeni geliştirmeyle;

- Bayilerin evrak süreçleri kolaylaştırılarak müşteri memnuniyetine odaklanmaları,
- Bayilerin müşteri bilgi kaydı için yasal bir zorunluluk olan evrak sürecini çok daha hızlı ve kolay şekilde, dijital ortamda yürütmeleri sağlanarak müşteri memnuniyetinin artırılması,
- Gerek kağıttan, gerekse evrakların taşınması sırasında oluşan kargo ve kurye maliyetlerinden tasarruf edilmesi sağlanmıştır.

"Senin de Dikili Bir Ağacın Olsun" projesi kapsamında ağaçlandırma kampanyası düzenlenmiştir

Türk Telekom'un çevreye olan duyarlılığını göstermek adına, "Senin de Dikili Bir Ağacın Olsun" sloganıyla, Ankara Genel Müdürlük Kampüsünde ağaçlandırma kampanyası düzenlemiştir.

Kampanya kapsamında şehir iklimine en uygun ağaç çeşidi belirlenerek toplam 220 adet ağaç dikimi gerçekleştirilmiştir. Türk Telekom çalışanları bu kampanyaya katılarak geleceğe güzel bir dünya bırakmaya yönelik adım atmışlardır.

Türk Telekom'dan "Geleceğe Nefes" seferberliğine 38.540 fidan ile anlamlı destek

Türk Telekom, gelecek nesillere daha yeşil bir Türkiye bırakmak üzere Tarım ve Orman Bakanlığı'nın hayata geçirdiği "Geleceğe Nefes" seferberliği kapsamında tüm çalışanları adına 38.540 fidan bağışlamıştır. Türkiye'ye değer katan sayısız proje, yatırım ve iş birliği ile ülkenin dijital dönüşümüne katkı sunan Türk Telekom, bu bağışıyla, gelecek nesillere daha güzel, daha yeşil bir Türkiye bırakılması adına verdiği destek ile öne çıkmıştır.

Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Türk Telekom, tüm kesimlerin iletişim ihtiyaçlarını gideren tek marka olma hedefiyle, **Türkiye'nin dört bir yanında bilgiye erişimdeki fırsat eşitliğini sağlamaya yönelik çalışmalar yürütmektedir.**



Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Türk Telekom “Herkes için erişilebilir iletişim” mottosuyla toplumun ihtiyaçlarına cevap verecek projeler hayata geçirmektedir

Türk Telekom; ekonomik, sosyal, bölgesel veya fiziksel nedenlerle toplumsal hayata katılmakta güçlük yaşayan tüm kesimlerin bilgiye erişimine katkıda bulunmayı, toplumdaki dijital uçurumu ortadan kaldırmayı kurumsal sorumluluğu olarak görmektedir.

“Herkes için erişilebilir iletişim” prensibi ile çalışmalarını yürüten Türk Telekom, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları’nı kendisine rehber edinmiştir. Şirket, özellikle “Nitelikli Eğitim” ve “Eşitsizliklerin Kaldırılması” hedefleri çerçevesinde, Türkiye’ye değer katan kurumsal sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştirmektedir.



Türk Telekom, “Türkiye’ye Değer” çatı markası altında çok sayıda projeye imza atmıştır

Türk Telekom’un, “Bir fark yeter, Türkiye’ye Değer” yaklaşımıyla hayata geçirdiği sosyal sorumluluk çalışmaları arasında; İnternetle Hayat Kolay, Telefon Kütüphanesi, Günışığı, Sesli Adımlar, Okulumda Günışığı, Yeni Nesil Gelecek, Gelecek Köprüsü, Türk Telekom Okulları, Türk Telekom Amatör Spor Kulüpleri projeleri bulunmaktadır.

Türk Telekom İl Müdürlükleri’nin düzenlediği yerel sosyal sorumluluk faaliyetleri de “Türkiye’ye Değer” projesi kapsamında yürütülmektedir.

Kurumsal sosyal sorumluluk projesi “İnternetle Hayat Kolay” 5. yılını tamamlamıştır

Türk Telekom, sürdürülebilir ekonomik büyüme ve toplumsal kalkınma için temel itici güç olarak değerlendirdiği bilişim teknolojilerinin herkes tarafından erişilebilir olması hedefi ile yola çıkarak “İnternetle Hayat Kolay” projesini 2014 yılında başlatmıştır. Proje; Türk Telekom, Habitat Derneği ve Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) iş birliğiyle yürütülmektedir.



İnternetin sunduğu olanakları yeterince tanımayan ve bu olanaklardan faydalanamayan kişilerin, internet okuryazarlığı eğitimleriyle on-line dünyaya adım atmalarına öncülük etmek üzere kurgulanan İnternetle Hayat Kolay 5. yılını tamamlamıştır.

Projenin hedef grubunu, kalkınmada öncelikli iller başta olmak üzere 81 ilde, 25 yaş üstü, internet kullanma becerileri olmayan ya da çok sınırlı olan yetişkinler oluşturmuştur. Hedef grupta kadınlara öncelik tanınmıştır.

Proje kapsamında sunulan eğitimler; temel internet kullanımı, güvenli internet, e-devlet, e-nabız, internet bankacılığı ve on-line alışveriş, on-line satış gibi internetin hayatı kolaylaştıran yönlerini içermektedir. Projenin 5 yıllık ilk fazında, Türkiye'nin 81 ilinde %61'i kadın olmak üzere 50 bin kişiye yüz yüze internet okuryazarlığı eğitimleri verilmiştir.

İnternetle Hayat Kolay projesinin, kadınların ekonomiye aktif katılım ve istihdamının, sürdürülebilir kalkınmanın temel unsurlarından biri olduğu gerçeğinden hareketle yola çıkılan ikinci dönemde; kadınların bilgi ve iletişim teknolojileri, e-hizmetler ve e-ticaret gibi konularda bilgi birikimlerini geliştirmek ve üretim ekonomisine



katılmalarını teşvik etmek üzere eğitim programları düzenlenmektedir. Bu yeni dönem için hedefler, 18 yaş üstü girişimci ya da girişimcilik motivasyonuna sahip kadınlara dijital okuryazarlık, dijital pazarlama ve tasarım odaklı düşünme atölyeleri sunarak toplamda 5 bin kadına ulaşmak olarak belirlenmiştir.

Rakamlarla İnternetle Hayat Kolay

- Toplam 50.000 kişiye yüz yüze internet okuryazarlığı eğitimi verildi. Projeye katılanların %61'ini kadınlar oluşturdu.
- Katılımcıların eğitimlerden memnuniyet oranı %89 oldu.
- Eğitimlerde en çok faydalanılan içerikler olarak e-devlet kullanımı, bilgi edinmek ve on-line hastane randevusu öne çıktı.
- Eğitimler sonrası katılımcılar arasında;
 - e-devlet, on-line sağlık randevusu gibi e-hizmetlerin kullanımı %91'e yükseldi.
 - on-line bankacılık ve internetten alışveriş kullanımı %70'e çıktı.



- sosyal medya hesaplarının kullanımı, görüntülü konuşma, internetten haber okuma oranı %86'ya yükseldi.
- mobilden internet kullanım oranı %80 oldu.
- İş sahibi olan katılımcıların %83'ü, eğitimlerin işlerini daha kaliteli yapmasını sağladığını belirtti.
- Ürün satan katılımcıların %57'si aldığı eğitimin satış yapmalarını kolaylaştırdığını söyledi.

Görme engelli kitapseverler Telefon Kütüphanesi ile bilgiye bir telefon kadar yakın

Türk Telekom, bilgiye erişimde tüm kesimlere fırsat eşitliği tanımak ilkesinden hareketle Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Teknoloji ve Eğitim Laboratuvarı (GETEM) iş birliği ile Türkiye'nin ilk Telefon Kütüphanesi'ni 2011 yılında hayata geçirmiştir.

Telefon Kütüphanesi, görme engellilerin telefonda sesli kitaplara ve çeşitli içeriklere ulaşabildikleri bir hizmettir. Kütüphanede şiirden romana, tarihten kişisel gelişime, deneme sınavlarından, betimlemeli filmlere 50'den fazla kategoride, yaklaşık 1.250 sesli kitap ve içerik bulunmaktadır. Kullanıcılar; dinledikleri kitaba daha sonra kaldıkları yerden devam edebilme, kitabı ileri ya da geri alabilme, daha hızlı veya yavaş dinleyebilme ve sesli menü ile aradıkları kitaba daha hızlı ulaşabilme olanağına sahiptirler.

Telefon Kütüphanesi projesi ile yaklaşık 1.750 sesli içerik, 0 800 219 91 91 numaralı telefon hattı üzerinden görme engelli Türk Telekom müşterilerine sunulmaktadır. Görme engelli Türk Telekom müşterileri GETEM'e üye olduktan sonra aldıkları şifreleri ile sesli kitaplara ücretsiz olarak erişebilmektedirler. Ayrıca mobil telefonlardan indirilen ücretsiz uygulama aracılığıyla da Kütüphane'ye ulaşmak mümkündür.

Telefon Kütüphanesi'nde içeriği çeşitlendirmek ve bilgiye erişim yanında sanata erişimde de fırsat eşitliği yaratmak amacıyla dünyaca ünlü 20 tane tablonun sesli betimlemesi kütüphaneye eklenmiştir. Ayrıca, görme engellilerin gündemi takip edebilmeleri için anlık Anadolu Ajansı haberleri de kütüphanede yer almaktadır.

Telefon Kütüphanesi, Para Tanıma fonksiyonu ile de görme engelli bireylerin mağazalarda, marketlerde, takside, ihtiyaç duydukları her an, üstelik internet bağlantısına ihtiyaç duymadan ödemelerini güvenle yapabilmelerine imkan sağlamaktadır.

Telefon Kütüphanesi uygulamaya alındığı 2011'den bu yana toplamda 10 milyon 800 bin dakika dinlenmiştir. 2016 yılında hayata geçen mobil uygulaması 35 bin kez,



görme engelliler için gönüllü kitap okumayı kolaylaştıran Kitaplara Ses uygulaması 37 bin kez indirilmiştir.

Güneşli projesi, az gören çocukların hayata katılmalarına olanak tanımaktadır

Türk Telekom'un Engelsiz Yaşama Derneği (Ey-Der) ile 2014 yılında hayata geçirdiği sosyal sorumluluk projesi Güneşli, görme yetisi az olan çocukların, erken müdahale eğitimi ile başka birinin yardımı olmadan yaşamlarını sürdürmelerini ve görme engelliler okulu yerine kaynaştırma eğitimine devam etmelerini amaçlamaktadır. Proje, Türk Telekom'un teknoloji ve altyapısı sayesinde bu eğitimin uzaktan verilmesini sağlaması açısından Türkiye'deki tek örnektir.

Güneşli projesi kapsamında görme engelli çocukların görme dereceleri tespit edilerek, bu çocuklar görme yetilerini kullanma konusunda bilinçlendirilmektedir.

2019 itibarıyla toplamda 62 ilden yaklaşık 1.000 çocuğa az gören eğitimi verilen proje sayesinde tamamen kör kabul edilen bu çocukların akranlarıyla kaynaştırılması ve engelsiz akranları ile aynı okullarda eğitim görebilmeleri sağlanmıştır. Proje ayrıca ailelerin ve öğretmenlerin de bu sorunla ilgili bilinç ve farkındalık seviyesini büyük ölçüde artırmalarına olanak tanımaktadır.

Türkiye'nin dört bir yanında devam eden Güneşli eğitimleri çerçevesinde 2019 yılında, Eskişehir'de Görsem Görme Engelliler Dayanışma Derneği öğrencilerine az gören eğitimi verilmiştir.

Türk Telekom, Güneşli projesi kapsamında az gören çocukların işlevsel olarak görme becerilerini arttırmalarına ve el-göz koordinasyonlarını geliştirmelerine destek olmak üzere ilk ve tek akıllı telefon uygulaması Güneşli Oyunları'nı tasarlamıştır. Bugüne kadar yaklaşık 5 bin kez

indirilen Güneşli Oyunları, az gören çocukların yanı sıra görmesi zayıflayan yaşlılar tarafından da kullanılabilen bir uygulamadır.

Projeye dahil olan çocukların hazırladığı resimler, Türk Telekom tarafından bayram tebrik kartına dönüştürülüp kullanılmış; böylece görme engelli sanılan bu çocukların kendi başarı hikayelerini herkesle paylaşmaları sağlanmıştır.

Güneşli projesinin sosyal etkileri uluslararası standartlara göre ölçümlenmiştir

Türk Telekom, Güneşli projesinin etkilerini, SROI (Değişim Teorisi ve Yatırımın Sosyal Geri Dönüşümü) metodu ile uluslararası standartlara uygun olarak ölçümleyerek Türkiye'de bir ilke daha imza atmıştır.

SROI metodu kullanılarak yapılan ölçümleme, projenin topluma sağladığı getirileri ve katılımcı çocuklarla ebeveynler üzerindeki etkilerini, rakamlarla ve somut olarak ortaya koymuş, projeye yapılan yatırımın yaklaşık 3 katı oranında toplumsal katkı sunduğunu kanıtlamıştır.

Güneşli projesine katılan çocuklar üzerinde yapılan ölçümlere göre;

- Beş yaş ve üzeri çocukların fiziksel aktivite düzeylerinde %32, mevcut görme seviyelerini kullanmada %12'lik bir gelişme yaşanmıştır.
- Okuryazarlık becerileri %15 oranında artmıştır.
- Bağımsız hareket edebilme ve öz bakım becerilerinde %10 artış olmuştur.

Söz konusu çocukların aileleri açısından;

- çocuğun görme kapasitesine ilişkin farkındalıkta %29,
- çocuğun yeteneklerine dair farkındalıkta %27,



Türk Telekom Ar-Ge ekibi tarafından geliştirilen ve az gören çocukların dersi izlemelerini kolaylaştıran “TahtApp” yazılımı, sınıf tahtasında yer alan içerikleri bir kamera ile algılayarak, çocuklara temin edilen tabletlere gerçek zamanlı olarak iletmektedir.

- çocuğun ana akım okula gidebileceğine dair güvende %27 artış sağlanmıştır.

Yine ebeveynlerde, kendini daha güçlü hissetme oranında %24, gönül rahatlığı oranında %20 artış olduğu belirlenmiş, çocuğa bakmak için harcanan süredeki azalma oranı ise %15 olarak kaydedilmiştir.

Okulumda Günişığı ile binlerce eğitimciye de ulaşılmıştır

Okulumda Günişığı, Günişığı projesinin bir sonucu olarak 2018 yılında hayata geçirilmiştir. Bu proje kapsamında, Günişığı eğitimlerinden mezun olan az gören çocukların, devam ettikleri temel eğitim okullarında bulunan öğrenci, veli, öğretmen ve yöneticilere az gören eğitimi hakkında bilgilendirme semineri verilmektedir. Söz konusu seminerler 2019 yılında Siirt, Adana ve Mersin illerinde gerçekleştirilmiştir.

Okulumda Günişığı seminerleri ile az gören öğrencilerin sınıf ortamlarının düzenlenmesi, daha kaliteli eğitim alabilmesi, “az gören” eğitiminin yaygınlaşması ve sistematik olarak uygulanması amaçlanmaktadır.

11 ilde toplam 50 okulun seçildiği projeye 2 yıl ve 4 eğitim sezonu boyunca eğitimlerin sürdürülmesi, proje süresince yaklaşık 5 bin eğitimciye ulaşılması ve sonuçlarının okullar düzeyinde raporlandırılarak Milli Eğitim Bakanlığı ile paylaşılması hedeflenmektedir.



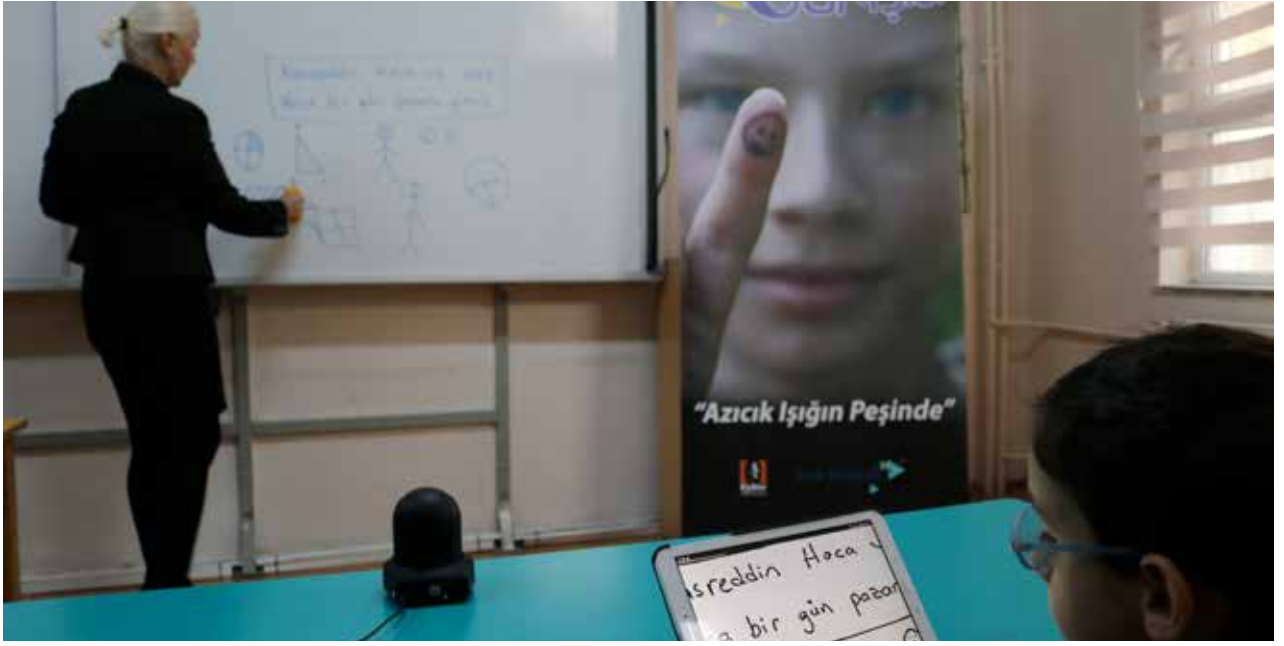
Türk Telekom’un geliştirdiği “TahtApp”, sınıf eğitimleri için yenilikçi bir çözüm sunmaktadır

2019’da 9 il ve 28 okul ile devam eden Okulumda Günişığı ile birlikte, engelsiz akranlarıyla aynı okullarda eğitime başlayan az gören çocukların dersi izlemelerini kolaylaştıran TahtApp uygulaması hayata geçirilmiş ve 6 okulda pilot uygulamaya başlanmıştır.

Türk Telekom Ar-Ge ekibi tarafından geliştirilen “TahtApp” yazılımı, sınıf tahtasında yer alan içerikleri bir kamera ile algılayarak, çocuklara temin edilen tabletlere gerçek zamanlı olarak iletmektedir. İletilen bu içerikler tabletlerde görüntü işleme teknikleri ile düzenlenmekte ve öğrencilerin dersi takip edebilecekleri formata dönüştürülmektedir.

Bu dönüşüm sırasında tahta önünde ders anlatan öğretmenin görüntüden çıkartılması, görüntü renklerindeki kontrastlıkların ve yazı büyüklüklerinin artırılması gibi işlemler yapılabilmektedir. Uygulamanın otomatik ders kaydetme özelliği sayesinde işlenen ders görüntülerinin cihaza aktarılmasıyla öğrenci, ders saatleri dışında da ders konularını tekrar etme olanağına kavuşmaktadır.

TahtApp uygulaması sayesinde, görme yetileri sadece birkaç santimetrelik yakınlıkla sınırlı olan öğrenciler, hem derslere aktif olarak katılabilmekte, hem de diğer arkadaşları ile aynı tempoda eğitimlerini



sürdürebilmektedirler. Böylece, okuma ve ışık algılamada farklılıkları olan çocukların sınıfta ders takibinde ihtiyaç duydukları standardizasyon başarıyla sağlanmakta, ayrıca öğrencilerin engelsiz akranlarından ayrışma hissi ortadan kaldırılmaktadır.

TahtApp uygulamasının, gelecek eğitim döneminden itibaren projeye dahil edilen 25 ilköğretim okulunda başlatılması planlanmaktadır.

Türk Telekom EyeSense programı görme engelli bireylerin hayatını kolaylaştırmaktadır

Türk Telekom, görme engelli bireylerin hayatlarını kolaylaştırmak için özel olarak geliştirdiği EyeSense programı ile Türkiye’de bir ilki gerçekleştirmiştir. EyeSense, sunduğu sesli komut yardımıyla, kullanıcıların fotoğraf çekmesine yardımcı olan, kamerada görünen nesneleri ve renkleri tanımlayan bir programdır.

EyeSense programını oluştururken farklı bir bakış açısı benimseyen Türk Telekom, görme engelli bireyler için “Nesne Tanıma”, “Renk Tanıma”, “Fotoğraf Çekme” gibi hayatlarını kolaylaştıran birçok özelliği bir araya getirmiştir.

Bu özelliklerden biri olan ve binlerce objenin tanımlı olduğu “Nesne Tanıma”, anahtar, cüzdan gibi kritik objeleri bulmakta zorlanan görme engelli bireylerin bu objelere kolayca ulaşmalarını sağlamaktadır. Objelerin

ne olduğunu anlamak ve tanımlarını dinlemek için kullanıcının tek yapması gereken akıllı telefonunu nesneye doğru yönleltmektir.

EyeSense sesli uyarı sistemi, kullanıcıları akıllı telefonlarının ön ve arka kameralarıyla doğru açıyı yakalayana kadar sesli olarak yönlendirmekte, çekilen fotoğrafların uygun kadrada yer almasına olanak sağlamaktadır. Böylece EyeSense kullanıcıları, aktif olarak Instagram gibi sosyal medya uygulamalarını kolaylıkla kullanabilmekte ve sosyal hayatın güçlü bir parçası haline gelebilmektedir.

Görme ve işitme engellilere hareket kabiliyeti kazandıran Sesli Adımlar navigasyon uygulamasının kullanımı yaygınlaşmıştır

Sesli Adımlar, görme ve işitme engellilerin AVM, Kampüs, Havaalanı gibi karmaşık yapılarda yardım almadan hareket edebilmelerini sağlayan bir akıllı telefon uygulamasıdır.

2014 yılında, sadece görme engellilere yönelik hayata geçirilen uygulama, görme engellilerin kamuya açık alanlarda bir başkasının yardımına ihtiyaç duymadan gitmek istedikleri yeri kendi kendilerine bulmalarını veya o anda nerede olduklarını anlamalarını sağlamaktadır.

Operatör bağımsız olarak, akıllı telefonlar üzerinden sesli yönlendirme hizmeti sunan Sesli Adımlar uygulaması, 2017



Gelecek Köprüsü projesi, Türkiye'deki Suriyeli mültecilerin dil öğrenimi ve mesleki eğitimlerle topluma uyum göstermeleri, ülkelerine geri dönmeleri halinde yaşamlarına sorunsuz devam edebilmeleri amacını taşımaktadır.

yılında basit ikonların eklenmesiyle işitme engellilere de uygun hale getirilmiştir.

Uygulama; Chicago Lighthouse, İstanbul Teknik Üniversitesi, Kars Hükümet Konağı, Ulu Camii, San Francisco Lighthouse ile Gençlik ve Spor Bakanlığı gibi 47 farklı yapıda hizmete sunulmuştur. Uygulama, akıllı şehirler uygulamaları kapsamında, 2018 yılında Antalya Büyükşehir Belediyesi binasında hizmete alınmıştır.

8 ülke ve 16 farklı şehirde, yaklaşık 30 bin kişi tarafından indirilen ve 200 bin kez kullanılan Sesli Adımlar, 2 milyon metrekareden büyük bir alanda aktif olabilmektedir.

2018 yılında çok dilli altyapıya geçen uygulama; İngilizce, Almanca ve Arapça seçenekleri sayesinde yurt dışında kullanıldığı gibi, yurt içinde de turistler, göçmenler ve mülteciler tarafından kullanılmaya başlanmıştır.

Gençlerin yeni nesil teknolojilere hazırlanmaları desteklenmektedir

Yeni Nesil Gelecek projesi; Türk Telekom, Microsoft Türkiye ve Habitat Derneği iş birliğiyle 2018 yılında hayata geçirilmiştir. Türkiye'nin Sanayi 4.0 sürecine uyumunun hızlanmasına katkı sağlamak, Türkiye'de yazılım sektörünün büyümesine destek olmak ve akıllı teknolojiler üretecek insan kaynağına yatırım yapmak, projenin başlıca hedefleridir.

2019 yılında, 12 ilde 35 gönüllü eğitimci tarafından, meslek yüksekokulları ve meslek liselerinde okuyan 426 gence IoT kitleri kullanılarak ve 16 saatlik yüz yüze eğitimler verilerek projenin pilot dönemi tamamlanmıştır. Eğitimler aynı zamanda Microsoft Açık Akademi ve TT Akademi üzerinden de herkese ücretsiz sunulmuştur.

Türk Telekom'un Gelecek Köprüsü projesi, insana verilen değer bir göstergesi olmuştur

Gelecek Köprüsü projesi, Türkiye'deki Suriyeli mültecilerin dil öğrenimi ve mesleki eğitimlerle topluma uyum göstermeleri, ülkelerine geri dönmeleri halinde yaşamlarına sorunsuz devam edebilmeleri amacını taşımaktadır. Proje; Türk Telekom, İnsan ve Medeniyet Vakfı ve Sakarya Üniversitesi iş birliği ile 2018 yılında başlatılmıştır.

Projeye sadece İstanbul'dan 7 bin başvuru yapılmış, başvuranlar arasından seçilen 400 kişiye temel Türkçe eğitimi, kodlama ve web tasarımı, fotoğrafçılık ve kameramanlık, gazetecilik ve yazarlık gibi konularda eğitimler verilmiştir.



Erişilebilir Yaşam

Türk Telekom, Erişilebilir Yaşam mobil uygulaması ile engellilerin günlük hayata katılımlarına katkı sağlamaktadır. Uygulama kapsamında; Para Tanıma, Metni Seslendir gibi servislerle engellilerin günlük hayatta yaşadıkları sorunlara somut çözümler getiren çeşitli servisler bir arada sunulmaktadır.

Türk Telekom, eğitim alanında en büyük sosyal sorumluluk projelerinden birine imza atmaktadır

Türk Telekom'un yürüttüğü Türk Telekom Okulları projesi kapsamında, Türkiye'nin dört bir yanında kurulan 54'ü okul, 78 Türk Telekom eğitim binasında öğrencilere modern bir eğitim ortamı sunulmaktadır.

Çoğunluğu Doğu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde yer alan ve Milli Eğitim Bakanlığı'na devredilen bu okullardan ve eğitim binalarından her yıl binlerce öğrenci mezun olmaktadır. Ayrıca, buralarda okuyan başarılı ancak maddi durumu yetersiz öğrencilere her sene Türk Telekom tarafından burs verilmektedir.

Türk Telekom Türkiye'nin gençlerini sporla buluşturuyor

Türk Telekom, sporun gençlerin gelişimleri üzerindeki olumlu katkının bilincindedir. Bu bilinç doğrultusunda hareket eden Şirket, ülkenin dört bir yanında pek çok farklı kategoride amatör sporcuları desteklemektedir.

Basketboldan eskrim, atletizmden badminton, 44 ilde 33 branşta spor yapan, Türk Telekom'un desteklediği yaklaşık 5.600 sporcu arasında, milli takıma seçilme başarısını göstererek Türkiye'yi yurt dışında temsil eden ve gurur kaynağı olan yüzlerce genç bulunmaktadır. Gençler 2019 yılında çeşitli ulusal-uluslararası müsabakalarda toplam 83 madalya elde etmiştir.

Türk Telekom Abonelikli Bağış Sistemi'ni başlatmıştır

Türk Telekom, Türk Kızılay ile daha önce eş görülmemiş bir iş birliğine giderek Türkiye'de bir ilke imza atmıştır.

Türk Telekom, 151 yıldır hiçbir ayırım gözetmeden tüm ihtiyaç sahiplerine yardım ulaştıran Türk Kızılay'a yapılan bağışların sürekliliğini desteklemek amacıyla, kullanıcının cep telefonu üzerinden bağış yapabilmesini kolaylaştıran Abonelikli Bağış Sistemi'ni Türkiye'de devreye sokmuştur.

Sistem, Türk Kızılay'a cep telefonu üzerinden yapılan bağışları belirli aralıklarda otomatik olarak yinelemektedir. Sistemin sunduğu kolaylıklardan faydalanabilmek için kullanıcının yapması gereken, sadece bir SMS göndermektir. Kullanıcı abonelik süresi boyunca her ay düzenli bir şekilde bağışta bulunabilmektedir. Türk Kızılay'a yapılan bağış miktarı her ay kullanıcının faturasına yansıtılacak ya da bakiyesinden düşülecek ve kullanıcı dilediği zaman abonelikten çıkabilecektir.

Erişilebilir Yaşam mobil uygulaması, engellilerin günlük hayatta yaşadıkları sorunlara somut çözümler getirmektedir

Türk Telekom, Erişilebilir Yaşam mobil uygulaması ile engellilerin günlük hayata katılımlarına katkı sağlamaktadır. Uygulama kapsamında; Para Tanıma, Metni Seslendir gibi servislerle engellilerin günlük hayatta yaşadıkları sorunlara somut çözümler getiren çeşitli servisler bir arada sunulmaktadır.

Bugüne kadar uluslararası yarışmalarda 4 ödül sahibi olan Türk Telekom Erişilebilir Yaşam mobil uygulaması, 2019 yılında da Global Business Excellence Ödülleri'nde "Üstün Müşteri Hizmetleri Girişimi" kategorisi ödülüne ve The Loyalty Magazine Ödülleri 2019'da "Mobilin Sadakat Stratejisinde En İyi Kullanımı" kategorisinde "Yüksek Övgüye Değer Marka" ödüllerine layık görülmüştür.

Argela ve ABD'deki iştiraki Netsia, **gelecek nesil telekomünikasyon teknolojileri araştırma, geliştirme ve inovasyon faaliyetleri yürütmekte; 5G konusunda teknoloji, ürün ve fikri mülkiyet geliştirmektedir.**



Argela, 5G teknolojileri başta olmak üzere, gelecek nesil telekomünikasyon teknolojileri konusunda ABD'de gerçekleştirdiği patent başvuruları ve geliştirdiği fikri mülkiyetlerle hem Türkiye'de, hem de dünyada katma değer yaratmaktadır.



Argela, 2004'te kurulmuş, 2007'de Türk Telekom bünyesine katılmıştır. Merkezi İstanbul'da olan Şirket'in Ankara'da da ofisi bulunmaktadır. Ayrıca Argela'nın 2008 yılında ABD'nin Sunnyvale kentinde kurulan ve Silikon Vadisi'nde faaliyet gösteren bir iştiraki (Netsia) bulunmaktadır. Argela, Netsia ile birlikte gelecek nesil telekomünikasyon teknolojileri ile ilgili Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarını yürütmekte; 5G konusunda teknoloji, ürün ve fikri mülkiyet geliştirmektedir.

Argela; küresel pazarda telekom operatörlerine, Türkiye'de ise telekom şirketleri ile kamu ve savunma sanayii kuruluşlarına, geliştirdiği çözüm ve ürünleri sunmaktadır.

Argela, 5G teknolojileri başta olmak üzere, gelecek nesil telekomünikasyon teknolojileri konusunda ABD'de gerçekleştirdiği patent başvuruları ve geliştirdiği fikri mülkiyetlerle hem Türkiye'de, hem de dünyada katma değer yaratmaktadır.

Argela, 2019 yılında da yurt dışındaki bilinirliğini arttırmak ve müşteri portföyünü genişletmek amacıyla Japonya, Etiyopya, Kazakistan, Cezayir, Azerbaycan gibi birçok ülkede iş ortaklıkları geliştirmiştir.

Telekomünikasyon sektöründe bugünün ve yarının yüksek teknoloji ihtiyaçlarına yönelik geniş çözüm portföyü

Argela, yurt içinde savunma sanayii kuruluşları ile iş birliği içinde stratejik projeler geliştirmektedir. Şirket ile Savunma Sanayii Başkanlığı arasında 2013'te imzalanan Dördüncü Nesil Haberleşme Sistemi Geliştirme (ULAK) Projesi'nin ilk fazı başarıyla tamamlanmıştır. Ayrıca, 2015 yılında imzalanan MILAT Projesi kapsamında da kamu güvenliği ağları için yazılım tanımlı ağlar projesi Aralık 2017 tarihinde başarı ile teslim etmiştir. Şirket, diğer kamu kurumları ve savunma sanayii kuruluşları ile birlikte savunma sanayine yönelik çeşitli projeler de yürütmektedir.



Argela'nın dünya çapında ses getiren patentli teknolojisi ProgRAN'ın kapsamı genişletilip üzerine eklemeye yapılarak vRAN (5G için Radyo Erişim Şebekesi'nin Sanallaşması)'a dönüşmesi sağlanmaktadır.

Argela'nın çözüm portföyünde programlanabilir baz istasyonu çözümleri (ProgRAN, vRAN), yazılım tanımlı ağlar, ağ performans izleme, abone analitikleri, abone memnuniyeti yönetimi, LTE baz istasyonları çözümleri, ayrıca SEBA (Software Enabled Broadband Access) gibi yazılım tanımlı sabit şebeke erişim çözümleri ve uygulamaları bulunmaktadır.

Argela ve iştiraki Netsia, Silikon Vadisi'nde bulunan ONF (Open Networking Foundation) ve dünya çapında faaliyet gösteren 3GPP, GSMA, Small Cell Forum gibi, bünyesinde dünyanın önde gelen şirketlerini barındıran kuruluşlarda aktif rol alarak teknolojiye yön veren ve açık kaynaklı geliştirme çalışmalarında liderlik rolünü üstlenmektedir. Şirket, bu çalışmaların yanında, Avrupa Birliği Horizon 2020 ve Celtic projeleri kapsamında birçok üniversite ve şirket ile ortak çalışmalar yürütmektedir. Argela bu çalışmalar ile Türkiye'nin teknolojik gelişimine katkıda bulunurken, aynı zamanda Ar-Ge faaliyetleri için AB desteği ile fon da sağlamaktadır.

Argela'nın Türkiye'deki birçok üniversite ile ortak yürüttüğü çalışmalar arasında 5G, yazılım tanımlı ağlar, ağ fonksiyonlarının sanallaştırılması, siber güvenlik, kendi kendini organize eden mobil şebekeler ve büyük veri işleme gibi yeni nesil teknoloji projeleri yer almaktadır.

Yeni nesil RAN teknolojilerinde öncü çözüm vRAN

Argela'nın dünya çapında ses getiren patentli teknolojisi ProgRAN'ın kapsamı genişletilip üzerine eklemeye yapılarak vRAN (5G için Radyo Erişim Şebekesi'nin Sanallaşması)'a dönüşmesi sağlanmaktadır. Argela'nın 5G alanında hayata geçirdiği ProgRAN çözümü, yeni nesil mobil şebekelerin sanal olarak dilimlere ayrılmasına, ağ kapasitesinin ihtiyaca göre etkin ve dinamik bir biçimde yapılandırılarak maksimum esneklik, verimlilik, performans ve güvenli şekilde yönetilmesini sağlamaktadır. Argela, uluslararası alanda birçok öncü telekom operatörünün başarıyla test etmiş olduğu ProgRAN tecrübesinden yola çıkarak, iştiraki olan Netsia'nın da katkısıyla, ProgRAN'ın özelliklerini de bünyesinde barındıran vRAN projesini hayata geçirmiştir.

vRAN, Yazılım Tanımlı ve Dilimlenebilir Sanallaştırılmış Radyo Erişim Şebekesi'ni ifade etmektedir. vRAN teknolojisiyle, bazı ana veya tüm temel bant işlevlerinin uzak radyo ünitesinden ayrıldığı ve hazır donanımlar üzerinde VNF'ler (Sanallaştırılmış Ağ İşlevi) olarak çalıştırıldığı bir Radyo Erişim Şebekesi hedeflenmektedir.

vRAN, bu yaklaşım ile toplam sahip olma maliyetinde düşüş, performans artışları ve ölçeklenebilirlik dahil birçok operasyonel fayda sağlamaktadır. Yazılım tanımlı sistemlerin ortak özelliklerinden biri ağ zekasının mantıksal olarak merkezileştirilmiş olmasıdır. Argela ve Netsia kritik öneme sahip bu alanı hedefleyerek O-RAN uyumlu RIC (Akıllı RAN Kontrolcü) ve RAN Ağ Dilimi Alt Ağ Yönetim İşlevi (RAN NSSMF) geliştirmelerini yapmaktadır. Argela ve Netsia, O-RAN konsorsiyumu bünyesinde oluşturulan teknoloji grupları içerisinde aktif rol alarak, uzmanlaşmış oldukları dilimleme özelliklerinin paydaşlar tarafından kullanılması için de yoğun çaba sarf etmektedir. Bugüne



Ethio Telecom'dan sonra Azerbaycan'ın lider operatörü Azercell de NPM ve CEM çözümleri için Argela'yı tercih etti.

kadar vRAN test platformu yurt dışında İspanya'nın Telefonica, Amerika Birleşik Devletleri'nin Verizon, Fransa'nın Orange ve Japonya'nın KDDI operatörlerinin laboratuvarlarına kurulmuştur.

Sabit şebekeler için geleceğin genişbant erişim teknolojisi SEBA

Argela ve iştiraki Netsia mobil operatörlere yönelik çözümlerine ek olarak, sabit internet sağlayıcılarına yönelik çözümler de geliştirmektedir. Argela ve Netsia, ONF (Open Networking Foundation)'in Yönetim Kurulu Üyesi konumundaki Türk Telekom adına, AT&T, Deutsche Telekom, Telefonica ve NTT gibi şirketlerin de katkıda bulunduğu açık kaynaklı SEBA (Software Enabled Broadband Access) projesine destek vermektedir. Argela ve Netsia ONF bünyesinde oluşturulan teknoloji grupları içerisinde aktif yer almakta ve SEBA'nın ürünleştirilmesine ve özellik setinin zenginleştirilmesine katkı sağlamaktadır.

Argela ve Netsia bu ortak projenin üzerine kendi çalışmalarını gerçekleştirerek dünyada lider bir ticari ürün elde etmeyi hedeflemektedir. Netsia SEBA ismini taşıyacak çözüm, günümüzün sabit genişbant erişim teknolojisi olan pasif optik şebekenin (Passive Optical Network - PON) yazılım tanımlı olarak yönetilmesini amaçlamaktadır. Geliştirilen yönetim sistemi, sınır bulut veri merkezi temellidir. Bu sayede bilişim teknolojilerinde yıllardır kullanılan bulut bilişimin telekom operatörlerinin santral ofislerinde kullanılması sağlanmaktadır.

SEBA teknolojisinin temel amacı, OLT (Optical Line Terminal) ve ONT (Optical Network Unit) denilen farklı marka altyapı cihazlarının ortak yazılım birimleri ile yönetilmesini sağlayarak, operatörlerin sabit erişim sistemlerini planlarken OLT ve ONU cihazlarını aynı firmalardan tedarik etme zorunluluğunu ortadan kaldırmak; bununla birlikte operatörlerin faaliyet giderlerini ve yatırım maliyetlerini azaltmaktır. Geliştirilecek bu ürün ile birlikte ihtiyaç duyulacak kapasiteleri destekleyecek yeni PON şebeke teknolojilerine hızlıca uyum sağlanması hedeflenmektedir.

Birçok lider operatör 5G yol harita ve mimari planlarında, mobil erişimde ihtiyaç duyulan kapasite ve hız gereksinimlerinin, sınır bulut üzerindeki sabit erişim altyapısı ile sağlanacağını düşünürken; Argela ve Netsia, bu kapsamda SEBA'nın ilk saha kurulumlarının yapılmasında operatörler arasında öncü rol üstlenerek tüm dünyada ses getirmeyi planlamaktadır.

Argela, %100 yerli çözümlerinden NPM/CEM ile uluslararası müşterilerine bir yeni operatör daha ekledi

Yurt dışında NPM (Şebeke Performans Görüntüleme) ve CEM (Müşteri Deneyimi Yönetimi) ürünlerinin satışına yönelik çalışmalarına devam eden Argela, 2019 yılında da pek çok görüşmede bulunmuş ve ortaklıklar geliştirmiştir. Afrika'nın en büyük mobil operatörlerinden Ethio Telecom (Etiyopya)'un geçen yıl açtığı NPM/CEM ihalesini kazanan Argela projeye başlamıştır. 2019 yılında da Azerbaycan'ın lider operatörü Azercell tarafından açılan ihaleyi kazanarak büyük bir başarı elde eden şirket, her iki ülkede de ürünlerin kurulumlarına tüm hızıyla devam etmektedir.

Argela'nın NPM çözümü kablolu ve kablosuz hizmet sağlayıcılarına anlamlı veriler sunarak uçtan uca şebeke performanslarını, detaylı müşteri davranışını ve hizmet kalitesini görüntülemesini ve belli bir seviyede tutmasını sağlamaktadır. Bu amaçla mobil, sabit ve IP şebekesindeki çok sayıdaki protokol için sinyalleşme ve veri probe'ları geliştirilmiştir.



Argela, Savunma Sanayii Müsteşarlığı'nı Dördüncü Nesil (4G/LTE) Haberleşme Sistemi Geliştirme (ULAK) Projesi kapsamında iş ortakları ile birlikte dördüncü nesil mobil iletişim teknolojilerine sahip baz istasyonlarının tüm donanım ve yazılım bileşenlerini yurt içinde geliştirmiş ve başarı ile teslim etmiştir.

NPM çözümü, gerçek zamanlı olarak çalışan probe'ları vasıtasıyla, şebekenin uçtan uca ve gerçek zamanlı görüntülenmesi ile şebeke kaynaklarının etkin kullanılmasını sağlamaktadır. Çözüm; kolayca ulaşılabilen, geniş bir performans metrikleri ve raporlama setine sahip olmakla birlikte, dağıtılmış mimarisi hızlı ve etkili sorgu zamanları elde edilmesine olanak tanımaktadır. NPM sisteminin ürettiği veriler, gerçek zamanlı olarak CRM sistemlerine ve düzenleyici kurumlara gönderilebilmektedir.

CEM çözümü ise ses, veri erişimi, veri kullanımı, mesajlaşma gibi şebekelerde müşterilerin deneyimleri hakkında anlamlı analizler ile davranışsal bilgiler sağlamaktadır. Operatörlere, müşterilerinin bireysel seviyede aktivitelerini gerçek zamanlı olarak gözlemleyebilme imkanı sunan bu çözüm, daha ileri analiz ve müşteri hizmetlerinin hızlandırılması ve iyileştirilmesi için kullanılmaktadır.

Argela'nın dördüncü nesil mobil iletişim teknolojilerine katkıları artarak devam etmektedir.

Dördüncü Nesil Haberleşme Sistemi Geliştirme (ULAK) projesi

2013'te ilk defa telekomünikasyon dışında bir sektöre yönelen Argela, fikir anlamında temelini atıp olgunlaştırdığı, Savunma Sanayii Müsteşarlığı'nın (SSM) Dördüncü Nesil (4G/LTE) Haberleşme Sistemi Geliştirme (ULAK) Projesi'ni yapmaya uygun görülmüştür. Proje kapsamında Argela, iş ortakları Netaş ve Aselsan ile birlikte dördüncü nesil mobil iletişim teknolojilerine sahip baz istasyonlarının tüm donanım ve yazılım bileşenlerini yurt içinde geliştirmiş ve başarı ile teslim etmiştir. Proje kapsamında geliştirilen LTE teknoloji baz istasyonlarının ilk kısmı Mayıs 2018'de Kars'ta hizmete sunulmuştur. Faz-1 ve Faz-2 kapsamında toplam 834 ULAK baz istasyonu kurulmuş, 665 adedi aktif ve Evrensel Projesi'nin bir parçası olarak hizmet vermektedir. İstasyon sayıları gün geçtikçe artmaktadır.

Argela, ULAK Projesi'nin sahada başarılı bir şekilde çalışmasını takiben, operatörlerin ihtiyaç duydukları ilave özelliklerin geliştirilmesine yönelik çalışmalarını Faz-2 kapsamında sürdürmektedir.

Yeni nesil projeler

Argela, Türkiye'deki birçok üniversite ve dünyanın önde gelen kuruluşlarıyla gerçekleştirdiği çalışmalarla geleceğin dünyasında kilit rol oynayacak teknolojiler geliştirmektedir. Bu çalışmalar arasında 5G, yazılım tanımlı ağlar, ağ fonksiyonlarının sanallaştırılması, siber güvenlik, kendi kendini organize eden mobil şebekeler ve büyük veri işleme gibi yeni nesil teknoloji projeleri bulunmaktadır.

Argela yerli ve milli çözümlerini arttırmak için yatırımlarına devam ediyor

Argela, Türkiye'de kullanılan teknolojilerin yerleştirilmesine verdiği katkılara devam etmektedir. 2019 yılı başında, Türk şirketlerinin sahipliğinde kurulan Otak A.Ş.'ye %20 hisse ile ortak olan Argela, şirketin geliştireceği teknolojiler ve küresel satış faaliyetleri konularında aktif rol almayı hedeflemektedir. Gelecek nesil siber güvenlik ve telekomünikasyon teknolojileri için araştırma, geliştirme ve inovasyon faaliyetleri yürütme; aynı zamanda geliştirdiği fikri mülkiyetlerle hem Türkiye'de hem de dünyada gelecek nesil siber güvenlik teknolojileri konusunda katma değer yaratma hedefiyle kurulan Otak, faaliyetlerine başlamıştır.

Innova, sektörün ve müşterinin ihtiyaçlarına yön veren vizyonu, uçtan uca bilişim çözümleri sağlayarak müşteri deneyimini en üste taşımayı hedeflemektedir.



Müşterilerine, çalışanlarına ve topluma değer yaratan ürün ve hizmetleri ile bilişim ihracatında önemli bir rol oynayan Innova, ürün ve hizmetlerini 4 kıtada 37 ülkeye ihraç etmektedir.

innova
geleceğe hazır çözümler

Innova, uçtan uca bilişim çözümleriyle kurumların dijital dönüşümünde fark yaratıyor

Innova Bilişim Çözümleri A.Ş., kurulduğu 1999 yılından bugüne kurumların dijital dönüşüm yolculuklarında sunduğu rekabet, maliyet ve karlılık avantajı sağlayan yenilikçi çözümler ile Türkiye'nin önde gelen bilişim çözümleri firmasıdır.

Innova, sektörün ve müşterinin ihtiyaçlarına yön veren vizyonu, uçtan uca bilişim çözümleri sağlayarak müşteri deneyimini en üste taşımayı hedeflemektedir.

Türk Telekom bünyesine 2007 yılında dahil olan Innova, sayısı 1.200'ü aşan uzman ekibi ile İstanbul ve Ankara'daki merkez ofislerinin yanı sıra 12 farklı şehirde yer alan destek ofisleri üzerinden faaliyetlerini sürdürmektedir.

Innova; telekomünikasyon, finans, bankacılık, sigortacılık, perakende, enerji, otomotiv, üretim, kamu ve hizmet sektörleri başta olmak üzere birçok kuruluşun bilişim alanındaki ihtiyaçlarında uçtan uca çözümler sunmaktadır.

Büyük veri, veri analitiği ve yapay zeka teknolojileri alanında yetkinlikleri bulunan Innova, ödeme, sadakat ve tahsilat gibi fintek çözümleri alanında PayFlex Innova, nesnelerin interneti alanında SkywaveloT, idari ve yasal alacak takibine yönelik Lega, sağlık bilişimi ve hastane yönetimi alanında HICAMP ve havacılık teknolojileri alanında AvioFlex markalarıyla faaliyet göstermektedir.

Innova, yerli ve milli çözümleri ile Türkiye'nin teknoloji hamlesine katkı sağlıyor

Innova geliştirdiği yüzde yüz yerli ve milli mühendislik ürünü teknoloji çözümleri ile Türkiye'nin milli teknoloji hamlesine ve ihracat hedeflerini gerçekleştirmesine önemli ölçüde katkıda bulunmaktadır. Müşterilerine, çalışanlarına ve topluma değer yaratan ürün ve hizmetleri ile bilişim ihracatında önemli bir rol oynayan Innova, ürün ve hizmetlerini 4 kıtada 37 ülkeye ihraç etmektedir.

Innova, Savunma Sanayii Bakanlığı öncülüğünde Türkiye'de siber güvenlik ekosisteminin geliştirilmesi amacıyla kurulan Türkiye Siber Güvenlik Kümelenmesi Platformu'na üye olmuştur. Teknolojik gelişmelerin ve

Yapay Zeka

Innova tarafından Türk Telekom için geliştirilen “Operasyonda Yapay Zeka” projesi, IDC Yapay Zeka Ödülleri Innovation Accelerator (Makine Öğrenmesi) kategorisinde birincilik ödülünün sahibi olmuştur.

internet kullanımının hızla ilerlediği günümüzde siber güvenliğin önemi her geçen gün artarken, Innova yerli ve milli çözümleri ile ülke siber güvenliğine katkı sağlamayı sürdürmektedir.

2019 Yılında Kazanılan Ödüller

Innova'nın “Operasyonda Yapay Zeka” projesine IDC'den birincilik ödülü

Innova tarafından Türk Telekom için geliştirilen “Operasyonda Yapay Zeka” projesi, IDC Yapay Zeka Ödülleri Innovation Accelerator (Makine Öğrenmesi) kategorisinde birincilik ödülünün sahibi olmuştur. Innova'nın açık kaynak kodlu yazılımlar ile en yeni teknolojileri kullanarak, kendi kaynaklarıyla geliştirdiği ‘Öngörücü Bakım’ uygulaması ile network sistemleri canlı olarak izlenip, tarihsel veri kullanılarak makine öğrenimiyle arıza ve servis kesintileri oluşmadan gerekli müdahalenin önden yapılması sağlanmaktadır.

Türkiye’de sektöründe bir ilk olma özelliği taşıyan proje ile yatırım ve operasyon maliyetlerinin düşürülmesi, arıza nedeniyle oluşabilecek gelir kayıplarının minimize edilmesi ve müşteri memnuniyetinin daha da yukarı taşınması hedeflenmektedir.

Finansın en iyileri Sardis’te, PayFlex OBP ödülleri zirvesinde

Innova'nın PayFlex OBP çözümü, finans sektörünün en iyilerinin yarıştığı Sardis Ödülleri’nde “Finansal Teknoloji Şirketleri” kategorisinde birinci olarak altın ödülün sahibi olmuştur.

Innova Bilişim 500’de ödülleri topladı

Innova, bu yıl 20.si düzenlenen Bilişim 500’de Sistem Entegratörü ve İş Ortağı bölümünün CRM, ERP ve Danışmanlık kategorilerinde birincilik ödülünü kazanmıştır.

IDC Türkiye’den Innova’nın PayFlex Ortak Banka Platformu çözümüne birincilik ödülü

Türk Telekom ile gerçekleştirilen PayFlex Ortak Banka Platformu çözümü, IDC Türkiye Bulut Bilişim Ödülleri SaaS kategorisinde birincilik ödülüne layık görülmüştür.

Huawei’den Innova’ya büyük ödül

Innova, 2017 ve 2018 yıllarında gerçekleştirdiği yüksek ve artan satış performansı sayesinde Huawei’nin “The Consistent Leading Partner” ödülünün sahibi olmuştur.

ASO’nun 55. yılında Innova’ya özel ödül

Innova, Ankara Sanayi Odası (ASO)’nun kuruluşunun 55. yılı dolayısıyla Türkiye’de sanayi, teknoloji ve Ar-Ge alanında yaptıkları çalışmalarla öne çıkan 55 şirketin ödüllendirildiği organizasyonda, TEYDEB (TÜBİTAK Teknoloji ve Yenilik Destek Programları) projelerindeki başarılarından dolayı “Ankara Sanayi Odası 55. Yıl Ödülleri” kapsamında özel ödüle layık görülmüştür.

Innova’ya Deloitte Teknoloji Fast 50’de “Big Star” ödülü

Innova, Deloitte Teknoloji Fast 50 Türkiye Programı’na üst üste 13’üncü kez katılmıştır. Programda 2006 yılından bu yana aralıksız yer almayı başaran tek şirket olarak Innova, ‘Büyükler Ligi’ olarak adlandırılan “Big Star” kategorisinde Big Star ödülünü kazanmıştır.

Öne Çıkan Projeler

Türk Telekom Operasyonda Yapay Zeka - Öngörücü Bakım Projesi

Innova tarafından gerçekleştirilen bu proje ile Türk Telekom saha ekiplerinin daha verimli çalışması, genel arızaların önceden müdahale ile azaltılması, böylelikle müşteri memnuniyetinin daha yukarı taşınması amaçlanmıştır. Proje kapsamında Türk Telekom altyapısında kullanılan şebeke ekipmanlarına ait olası arızaların tahmin edilmesi hedeflenmiştir. Arızanın olası nedeni, lokasyonu, cihaz portu, arıza olasılık yüzdesi ve tahmin aralığı bilgileri web arayüzleri ve kontrol paneli üzerinden sunulmaktadır. Proje 2019 IDC “Innovation Accelerators” kategorisinde birinci seçilmiştir.

Türk Hava Yolları - BOSS Yazılım Geliştirme Projesi

Innova tarafından gerçekleştirilen bu proje ile Türk Hava Yolları Red Hat Process Automation Manager platformuna (iş süreçlerini ve kararlarını otomatize eden hizmet ve uygulamalar geliştirmek için kullanılan, açık kaynak kodlu bir platform) entegre süreç yönetim uygulamaları geliştirilmektedir. Süreçler Red Hat PAM uygulamasında tanımlanmakta, kullanıcı arayüzleri, veri giriş ve raporlama işlemleri proje kapsamındaki uygulamalar tarafından sağlanmaktadır. Proje sonunda tüm THY süreçlerinin bu uygulama üzerinden yürütülmesi hedeflenmektedir. Projede geliştirme sorumluluğu Innova’da olup analizleri THY tarafından gerçekleştirilmektedir.



Vodafone Kıbrıs - Biometrik İmza

Vodafone Türkiye için gerçekleştirilen Biometrik İmza projesi ile 2018 yılında 1.300 bayide 5.000 tablet üzerinden evraksız abonelik işlemleri hayata geçirilmiştir. Gerçekleştirdiği bu başarılı proje sonrasında Innova, Kıbrıs Vodafone'da da 2019 yılında benzer bir çözüm geliştirerek bu alandaki başarılarını yurt dışına taşımıştır.

İçtaş-Kalyon-Astaldi (ICA) Yasal Takip ve Tahsilat Sistemi Projesi

Innova'nın özel otoyol işletmeciliği alanında gerçekleştirdiği üçüncü önemli proje olan ICA Yasal Takip ve Tahsilat Sistemi Projesi'nde kendi kaynakları ile geliştirdiği yerli ürünü Lega (hukuk otomasyon ürünü), PayFlex Collection (tahsilat arayüzü) ve VPOS ürünleri kullanılmıştır.

İzmir Menemen Otoyolu'ndaki tüm ihlalli geçişlerin yaşam döngüsünün tek elden ve güvenli bir şekilde takip edilebildiği ve gerekli tahsilatların yapılabildiği projede KGM/EGM, UYAP gibi entegrasyonlar sayesinde veri zenginleştirme yapılarak süreç takiplerinin kolay bir şekilde gerçekleştirilmesi mümkün hale gelmiştir.

Türk Telekom Sanal POS Tekilleştirme Projesi

Türk Telekom, TTNET ve Avea (yeni adıyla TT Mobil) firmalarında entegrasyon öncesinde kullanılan Sanal POS Client uygulamaları Türk Telekom çatısı altında birleştirilerek, merkezi bir yapıda tüm kanallara hizmet edecek şekilde faaliyete alınmıştır. Proje ile birlikte TT Mobil PayFlex vPOS Switch, Türk Telekom TTS vPOS Client ve TT Genişbant PayFlex vPOS Switch çözümleri, PayFlex vPOS Switch ürünü altında birleştirilerek 3 şirketin tüm kanallarının hizmetine açılmıştır.

STP (Sağlık Turizmi Portalı) Projesi

Sağlık Turizmi Portalı projesi, Sağlık Bakanlığı için Innova tarafından Türksat'ın alt yüklenicisi olarak gerçekleştirilmiştir. Proje ile Türkiye'nin sağlık turizmindeki gelişimine katkıda bulunulması, uluslararası sağlık turizmi alanında hizmet veren kuruluşların tanıtımının yapılması ve müşteri ilişkileri faaliyetlerinin yürütülmesi, Türkiye'ye gelecek tüm uluslararası hasta ve hasta yakınlarının rahatlığını sağlayacak seçeneklerin sunulması hedeflenmektedir.

STP ile sağlık turizmine yönelik sağlık kuruluşları, sağlık kuruluşlarının fiyatları, konaklama, ulaşım olanakları gibi sağlık ve turizm hizmetleri alanındaki bilgilerin sunulması planlanmaktadır.

Bu doğrultuda STP Web uygulaması ve mobil uygulaması için analiz, tasarım, yazılım geliştirme, test, eğitim, devreye alma, bakım ve işletim ile garanti hizmetleri sağlanacaktır.

Kuzey Marmara Otoyolu Projesi

Kuzey Marmara (Üçüncü Köprü bağlantı yolları) Otoyolu üzerinde bulunan turnikelerde ve serbest geçişlerde, ihlalli geçiş bilgileri Lega sistemine Aselsan'dan aktarılacak ve PayFlex Collection uygulaması ile bankalar ve web kanalı üzerinden ihlalli geçiş sahipleri sorgulama yaparak borçlarını ödeyebilecektir. Ödenmeyen ihlalli geçiş borçları için ise Lega üzerinden idari takip ve yasal takip süreçleri gerçekleştirilebilecektir.

Payflex Mobil Cüzdan

Innova'nın finansal teknolojiler alanında sahip olduğu deneyimle oluşturduğu PayFlex Mobil Cüzdan çözümü; banka kartı, kredi kartı, hediye kartı gibi tüm ödeme araçlarının tamamını tek bir platformda bir araya getirerek, kullanıcılarına ödeme ve para transferi işlemleri için güçlü ve güvenli bir altyapı sağlamaktadır.

Selfycard

Türk Telekom'un yeni gençlik dünyası olarak nitelendirilen Selfy Platformu ile abonelere tarifeler ve ilgi alanına göre özelleştirilmiş fırsatlar sunulmaktadır. Innova ekipleri tarafından geliştirilmiş ve canlıya alınmış olan Selfy uygulaması, yeni eklemelerle gelişimini sürdürmektedir.

Ankara Şehir Hastanesi - Özel Projeler

Türkiye'nin sağlık alanındaki en büyük Kamu-Özel İşbirliği projesi olan ve dünyanın tek parçada yapılan en büyük hastanesi unvanını taşıyan Ankara Şehir Hastanesi Bilkent'in Hastane Bilgi Yönetim Sistemi (HBYS)'nin uygulama ve işletme hizmetleri Innova tarafından yürütülmektedir. Bu hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli tüm yazılımlar Innova tarafından bir araya getirilmiştir.

Ankara Şehir Hastanesi'nde, içinde kompleks birçok servisin yer aldığı entegre sağlık tesislerinin güvenli ve kesintisiz işletilmesinde rolü bulunan ve gelişmiş, bütünlük çözüm sunan HICAMP Sağlık Çözümleri Platformu devreye alınmıştır. Bu yazılımların ihtiyaç duyduğu veri merkezi kurulumu ile tüm donanım, ağ ve diğer bilgi teknolojileri altyapısının entegrasyonu, donanım ve sistemlerin işletilmesine yönelik operasyon ve hasta verisini kaydeden yüzlerce veri kayıt personeli de Innova tarafından sağlanmaktadır. Hasta kabulüne Şubat 2019'da başlayan Ankara Şehir Hastanesi Bilkent'in HBYS hizmeti, 5 yıl süre boyunca Innova tarafından verilecektir.

Ailemin İnterneti

Ailemin İnterneti, çocuklarını internetin zararlı içeriklerinden korumak ve/veya internette geçirdikleri zamanı kontrol altında tutmak isteyen Türk Telekom müşterileri için, ebeveynin kontrolündeki bir mobil uygulama ile WiFi'ya bağlı tüm cihazları profilleyebilmeyi ve internet trafiklerini sınırlandırmayı amaçlayan bir projedir. Hane içindeki WiFi'ya bağlı bütün cihazlar bir mobil uygulama ile kontrol altında tutulabilmektedir.

Hazine Portal

Türk Telekom Hazine Portal Projesi; Türk Telekom Grup Hazine Operasyonları işlemlerinin tamamının uçtan uca gerçekleştirildiği, veri depolama ve anlık raporlamaların ve görüntülemelerin yapılabilirdiği, diğer tüm hazine işlemlerini de içinde barındırır şekilde bankalar ve SAP ile web tabanlı anlık entegrasyon sağlayan, mobil imza ile talimatların imzalanıp bankalara iletildiği, gün sonunda ekstre mutabakatının yapılabilirdiği uygulamadır.

EASYS (Erişim Altyapı Sipariş Yönetim Sistemi)

Türkiye genelindeki erişim şebekeleri yapım ve bakım onarım sözleşmeleri kapsamında yürütülen keşif, ek protokol ve hak ediş işlemleri başta olmak üzere birçok modülü içeren EASYS uygulaması, Türk Telekom bünyesinde aktif olarak kullanılmaktadır.

Kanal Evrak Yönetim Sistemi

Kanal Evrak Yönetim Sistemi; PSTN, xDSL, Mobil ve Tivibu ürünlerinin müşteri/bayi evraklarının kontrolü/takibi için kullanılan Evrak Yönetim Sistemi, web tutanak ve Müşteri Evrak Takip Sistemi (METS) fonksiyonlarını içeren, evrak kontrol ve takip işlemlerinin gerçekleştirilmesinin sağlanacağı tekil uygulamadır. Sistemden alınacak veriler, satış kanalları ile paylaşılarak eksik evrakların doğru ve eksiksiz olarak temininin sağlanması hedeflenmektedir.

Şans Girişim İddaa Terminal Kurulum, Bakım ve Destek Projesi

Innova ve Türk Telekom saha ekiplerinin koordineli çalışmasıyla, Türkiye çapında 81 ilde çeşitli lokasyonlarda bulunan 6.000 İddaa bayisine, bir buçuk ay içerisinde İddaa terminallerinin ve network cihazlarının kurulumu gerçekleştirilmiştir. Innova, 5 yıl boyunca söz konusu cihazlar için bakım ve destek hizmeti verecektir.

Güçlü ve güvenli altyapı Mobil Cüzdan

Innova'nın finansal teknolojiler alanında sahip olduğu deneyimle oluşturduğu PayFlex Mobil Cüzdan çözümü; banka kartı, kredi kartı, hediye kartı gibi tüm ödeme araçlarının tamamını tek bir platformda bir araya getirerek, kullanıcılarına ödeme ve para transferi işlemleri için güçlü ve güvenli bir altyapı sağlamaktadır.

PayFlex Mobil Cüzdan, kullanıcılarına ayrıca üye iş yerlerinde indirimli alışveriş ve harcama yaptıkça kazanma gibi avantajlar da sunmaktadır. Innova PayFlex Mobil Cüzdan ürününden hem son kullanıcılar, hem de üye iş yerleri faydalanabilmektedir.

Türk Telekom Grup şirketi AssisTT, **sahip olduğu güçlü teknolojik altyapı, etkin insan kaynağı yönetimi ve mükemmeliyetçi hizmet anlayışı ile çağrı merkezi standartlarını belirlemektedir.**



12.315 Çalışan
27 Lokasyon
22 Şehir



ASSISTT

2007'de kurulan AssisTT, çağrı merkezi hizmetlerinin yanı sıra kendi alanında öncü olan özel şirketlere ve kamu kurumlarına, "stratejik yol arkadaşı" olarak, uçtan uca ve özelleştirilmiş hizmetler sunmaktadır. AssisTT klasik çağrı merkezleri hizmetleriyle beraber Teknik Altyapı, Sesli Yanıt Sistemi (IVR) Yazılımı, Koltuk Kiralama, Bordrolama, Eğitim, İşe Alım, Konuşma Analizi, 11818 Rehber Veri Güncelleme ve Zenginleştirme, Müşteri Deneyimi hizmetlerini de sağlamaktadır.

Fark yaratmaya odaklı teknolojik çözümler

AssisTT, teknolojik avantajlar ile müşterilerine fark yaratabilecek çözümler sunmayı hedeflemektedir. En yeni yazılım teknolojileri kullanılarak, tamamı AssisTT Bilgi Teknolojileri ekibi tarafından geliştirilen Framer uygulaması, başarılı bir şekilde hayata geçirilmiştir. Framer, müşteri verisinin girişinden raporların oluşumuna kadar tüm çağrı merkezi süreçlerinin otomatikleşmesini sağlamaktadır.

Ayrıca AssisTT Bilgi Teknolojileri ekibi Nebula, IVR Redesign ve Metrik gibi öncü uygulamaları da geliştirmektedir. "Nebula" ile tasarruf sağlanması, "IVR Redesign" uygulaması ile IVR çağrılarda tamamlanma oranının artırılması hedeflenmiştir. Şirket içi faaliyetlerin etkin takibi, raporlanabilmesi ve iletişimin artırılması için "Metrik" uygulaması geliştirilmiştir.

Dünyanın ilk ve tek 7/24 Merkezi Hekim Randevu Sistemi

AssisTT; 2011 yılında MHRS projesi ile Sağlık Bakanlığı'nın tüm Türkiye'ye hizmet veren Merkezi Hekim Randevu Sistemi hizmetine başlamıştır. Kamu hastanelerinden alınan randevu bilgilerini merkezi veri tabanında toplayarak, dünyada ilk ve tek olan Merkezi Hekim Randevu Sistemi'ne 7/24 çağrı merkezi hizmeti sağlamaktadır. AssisTT, MHRS projesine Rize, Adıyaman, Bitlis, Bingöl, Erzurum ve Ankara lokasyonlarında katkıda bulunmaya devam etmektedir.



**%60 kadın
çalışan
oranı**

Sağladığı istihdam ile Türk ekonomisinin gelişimine katkıda bulunan AssisTT, %60 kadın çalışan oranıyla ülke için önemli bir istihdam kaynağı oluşturmanın yanında, iş alanında fırsat eşitliği yaratmaktadır.

Kamu sektöründe hızlı yaygınlaşma

AssisTT, kamudaki iş ortaklığı portföyünü, 2019 yılındaki yeni katılımlarla genişletmeye devam etmiştir. Şirket, portföyündeki kurumlara ek olarak Türk Patent Enstitüsü, Eti Maden, Devlet Malzeme Ofisi, Antalya Büyükşehir Belediyesi, RTÜK Beyaz Masa, BTK Bilgi ve İhbar Merkezi ve TEDAŞ ile sözleşmeler yapmıştır.

Özel sektör iş ortaklıklarında yeni kazanımlar

AssisTT, özel sektörde de yeni müşteri kazanımını sürdürmektedir. 2019 yılında içerisinde Halk Bankası'na hizmet vermeye başlanmış ve Vakıfbank ile sözleşme yenilenmiştir. Ayrıca aynı yıl içerisinde Türkiye Jokey Kulübü ve Tarım Kredi Kooperatifleri'ne de hizmet vermeye başlanmıştır. Tarım Kredi Kooperatifleri için çağrı merkezi hizmetinin başlatıldığı Samsun lokasyonundan Türkiye'nin dört bir yanında bulunan çiftçilerin soru ve sorunlarına destek sağlanmaktadır.

AssisTT'in faaliyetleri, hem ulusal hem de küresel arenada beğeni ile karşılanıyor

AssisTT'in faaliyetleri, 2019 yılında da gerek ulusal gerekse küresel ölçekte takdir ve beğeni ile karşılanmış ve ödüllere konu olmuştur.

Çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en prestijli ödül organizasyonlarından Contact Center World Awards'ın (Çağrı Merkezi Dünyası Ödülleri) EMEA finallerinde "En İyi Müşteri Hizmeti" kategorisinde Altın, "Büyük Ölçekli En İyi Dış Kaynak Çağrı Merkezi" kategorisinde Gümüş ödül kazanılmıştır.

İstihdama sağlanan katkılar tüm hızıyla devam ediyor

Güçlü teknolojik altyapısı, etkin insan kaynağı yönetimi ve mükemmeliyetçi hizmet anlayışı ile AssisTT, çağrı merkezi standartlarını belirlemektedir. AssisTT, Anadolu'daki yatırımları ile binlerce kişiye istihdam sağlayarak ekonominin gelişimine katkıda bulunmaktadır. Şirket, 12.500'ü aşkın çalışanı ve %60 kadın çalışan oranıyla ülke için önemli bir istihdam kaynağı oluşturmanın yanında, iş alanında fırsat eşitliği yaratmaktadır.

SEBİT; eğitim içeriklerinden teknolojik platformlara, akıllı ölçme değerlendirmeden öğretmen eğitimlerine kadar kapsamlı çözümleri ve **30 yılı aşan birikimiyle eğitimde öncü konumunda** bulunmaktadır.



Bugünkü eğitim ekosisteminin temellerini
80'li yıllarda yapılandıran inovasyon
yaklaşımı



SEBİT, teknolojinin etkin kullanımıyla geleceğin eğitimini tasarlıyor, hayata geçiriyor, eğitimdeki küresel dönüşüme önemli ölçüde katkı sağlıyor

Bir Türk Telekom iştiraki olan SEBİT, 1998'deki kuruluşundan bugüne geliştirdiği eğitim çözümleriyle yalnız Türkiye'de değil, yurt dışında da aktif bir şekilde hizmet vermektedir. Şirket bu kapsamda, toplumsal fayda içeren ve bireylerin eğitim ihtiyaçlarına özel olarak kurgulanan, ulusal ve uluslararası ürün ve hizmetler tasarlamaktadır.

SEBİT, Türk Telekom ile oluşturduğu sinerjinin sağladığı güç ve teknolojinin yenilikçi kullanımıyla, ürün ve hizmet portföyünü sürekli genişletmekte ve eğitimde dönüşüme yön vermeye devam etmektedir.

Türkiye'de birçok ilke imza atan SEBİT'in Ankara ODTÜ Teknokent'te ve ABD Arizona Devlet Üniversitesi Skysong İnovasyon Merkezi'nde yaklaşık 240 profesyonelden oluşan güçlü kadrosuyla geliştirdiği eğitim ürünleri, tüm dünyada öğrenci ve öğretmenler tarafından kullanılmaktadır.

Çalışmalarını yetkin ve yaratıcı insan kaynağıyla sürdüren ve öncülüğünü çok sayıda ödülle kanıtlayan SEBİT, birçok uluslararası eğitim otoritesi tarafından, dünyanın en iyi eğitim teknolojileri şirketlerinden biri olarak gösterilmektedir.

Öğrenci, öğretmen ve eğitim kurumları yöneticilerine 21. yüzyıl yetkinlikleri kazandıran çözümler

SEBİT, mobil bilişim ve internet teknolojilerini de kullanarak tasarladığı yeni hizmet ve ürünleriyle; eğitimin her aşamasında fırsat eşitliği ve ürün zenginliği sunmayı, aynı zamanda katılımcı eğitimin önündeki engelleri kaldırmayı hedeflemektedir.

SEBİT VCloud

Yeni Nesil Eğitsel Paylaşım ve İş Birliği Platformu SEBİT VCloud yenilikçi yapısıyla, sınıf duvarlarını aşan, kişiselleştirilmiş öğrenme ortamı sunmaktadır.

SEBİT'in Fatih Projesi kapsamında geliştirdiği ürün ve hizmetler, 2015 yılından beri milyonlarca öğrenci ve yüzbinlerce öğretmenin kullanımına sunulmuştur. 2019 yılında ise;

İçerik Çalışmaları: Fatih Projesi'nin resmi portalı niteliğindeki Eğitim Bilişim Ağı-EBA'da (www.eba.gov.tr), Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) tarafından açıklanan yeni eğitim-öğretim programları kapsamında, tüm sınıf düzeylerinde ders içerikleri ve soru-sınav güncellemeleri yapılmaktadır. Önümüzdeki faaliyet döneminde de bu güncellemelere ve yeni içeriklerin eklenmesine devam edilmesi planlanmaktadır.

Mesleki Gelişim: EBA Mesleki Gelişim'de mesleki gelişim gruplarının oluşturulması, içeriklerle ilgili iyileştirme ve güncelleme çalışmalarının yapılması, 2019 faaliyet döneminde de sürdürülmüştür. Öğretmenlerin uzaktan eğitim alabilmelerine olanak sağlayan e-kurs yapısının yanı sıra canlı eğitimler için gerekli analizler ve sistem tasarımları da tamamlanmıştır. MEB'in kendi kurslarını oluşturup bunları belirli kursiyer gruplarına

atamasının örnek uygulamalarına başlanmıştır. Kursların çeşitlendirilmesi amacıyla MEB'in iş birliği yaptığı kurum ve kuruluşların mevcut içeriklerinin entegrasyonu için çalışmalar devam etmektedir. EBA Mesleki Gelişim alanıyla ilgili çalışmalar, önümüzdeki faaliyet döneminde de sürdürülecektir.

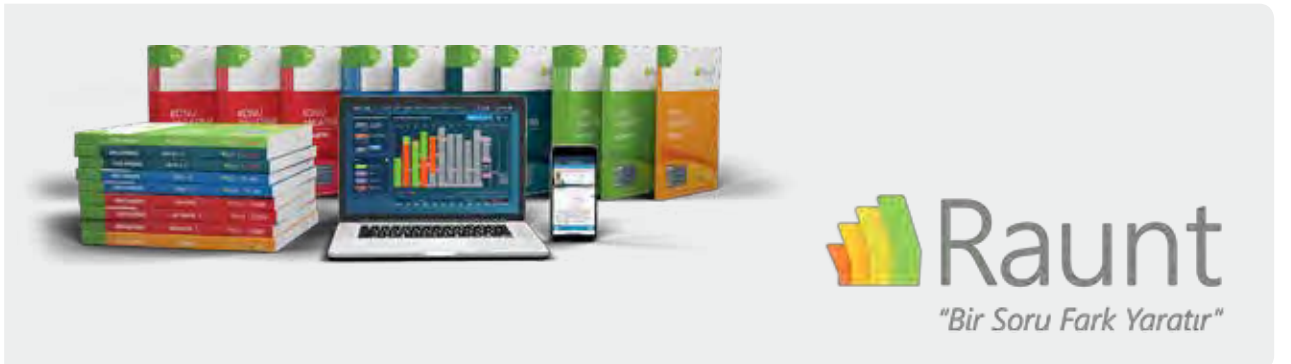
VCollab: SEBİT'in yenilikçi bir yaklaşımla tasarlayıp geliştirdiği sosyal öğrenme platformu VCollab'ın kullanımına bağlı performans iyileştirmeleri ve özellik geliştirme çalışmaları devam etmektedir. VCollab duvar yapısı, EBA Mesleki Gelişim çalışma alanına da uyarlanmış, 2019-2020 eğitim-öğretim yılının başından itibaren yepyeni bir arayüz ve özelliklerle birlikte EBA'nın tamamını kapsayacak şekilde güncellenmiştir. Ek olarak yeni eğitim-öğretim yılında oyunlaştırma özelliklerinin eklenmesi ve VCloud'da yer alan e-Portfolyo altyapısının daha da geliştirilerek dahil edilmesi gibi başlıklarda da çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

Raunt - Üniversiteye hazırlıkta bugüne kadar sunulan en yenilikçi ve sonuç odaklı çözüm

Türkiye'nin ilk ve tek kişiselleştirilmiş üniversiteye hazırlık ürünü Raunt, SEBİT tarafından hem özel okul ve temel liselerdeki üniversite adaylarının kullanımına, hem de bireysel pazara yönelik geliştirilmiştir. 2015'te kullanıma sunulan ürün, yıllar içerisinde yapılan geliştirme ve iyileştirme çalışmalarıyla birlikte, bugün, özel okullarda 9. sınıftan 12. sınıfa kadar tüm lise sınıflarında kullanılmaktadır.

Raunt'un web sitesi (www.raunt.com) ve Raunt Cep Uygulaması üzerinden sunduğu kişiselleştirilmiş çalışma planlaması "Akıllı Öneri Sistemi", zengin dijital ve basılı içeriğiyle, adayları üniversite sınavına eksiksiz bir şekilde hazırlamaktadır.

2019-2020 eğitim ve öğretim yılında, Türkiye'nin üniversiteye hazırlıkta en köklü ve deneyimli yayıncılarının SEBİT tarafından seçilen kitapları Raunt'a dahil edilmiştir. Raunt bu iş ortaklığıyla, kullanıcılarına Türkiye'nin üniversiteye hazırlıkta en güçlü yayınevlerinin bir arada bulunduğu, dijital ve basılı yayınların bütünlüklü yapısıyla öğrencilerin performans değerlendirmelerinin anında görülebildiği, ayrıcalıklı bir üniversiteye hazırlık ortamı sunmaktadır.



SEBİT VCloud okulların eğitsel, yönetsel ve üretime dayalı çözümleri için güçlü bir akademik omurga yapısı oluşturmaktadır

Türkiye'nin ilk Yeni Nesil Eğitsel Paylaşım ve İş Birliği Platformu olarak geliştirilen SEBİT VCloud, özel okulların eğitim ortamını hızla dönüştürmek için tasarlanmıştır. Eğitim teknolojilerinde yepyeni bir dönemi başlatan ürün, 300'e yakın özel okulda, toplam 100 bin civarında öğrenci, öğretmen ve yönetici tarafından kullanılmaktadır. VCloud'un geliştirme faaliyetleri, sahadan alınan geri bildirimler doğrultusunda 2019 yılında da devam etmiştir.

SEBİT VCloud'la öğrenciler; kişiselleştirilmiş bir eğitim yaklaşımıyla sürece katılmaktadır. Katılımcılar, iş birliğine dayalı öğrenme ortamlarında sosyal ve akademik birikimlerini, kapsamlı Ar-Ge çalışmaları sonucunda ürüne dahil edilen "e-Portfolyo"yla geleceğe taşımaya başlamıştır.

Benzer şekilde öğretmenlere mesleki gelişim desteği vermek isteyen kurumların ihtiyaçlarını gözetken özellikler VCloud'a eklenmiş ve bu şekilde çok okullu yapılara sahip organizasyonlar için hem merkezi (zincir özel okullar ya da MEB gibi) hem de kurumlara özgü mesleki gelişim altyapısı sağlanmıştır.

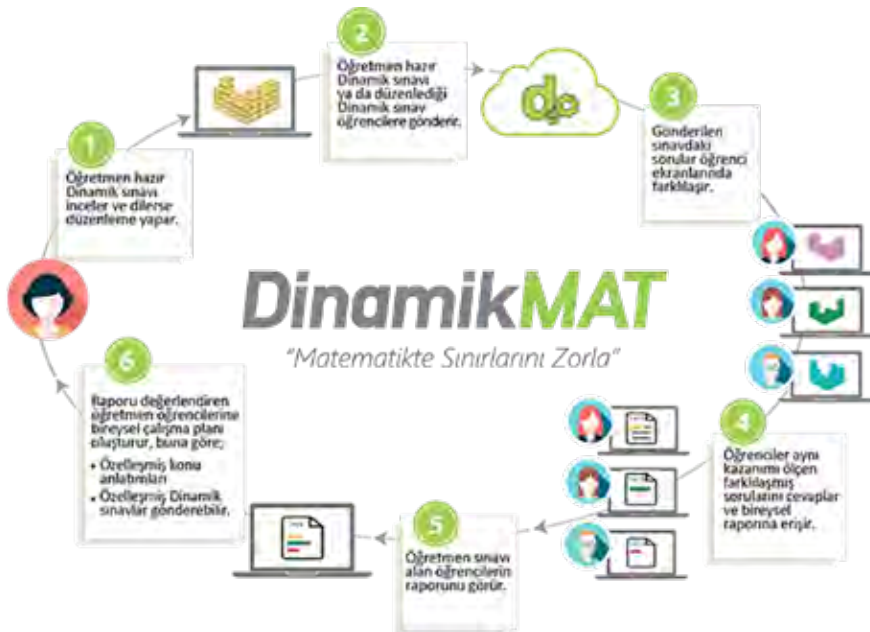
Teknolojinin kitapla entegrasyonu ile bütünsel bir öğrenme yaklaşımı

SEBİT'in 2000 yılından beri geliştirerek güncel tuttuğu Türkiye'nin en büyük ders içerik kütüphanesi olan Vitamin, VCloud ile birlikte özel okulların erişimine sunulmakta, öğretmenlerin verdikleri dersleri kolayca pekiştirmeleri için bir destek aracı olarak yıllardır kullanılmaktadır.

VCloud üzerinde yer alan Vitamin içeriklerinin daha etkin ve öğrenme süreci içerisinde bütünsel olarak kullanılmasını sağlayacak olan Vitamin ders kitapları 2018 yılında ilk defa özel okullarda kullanılmaya başlanmıştır. 2019-2020 eğitim-öğretim yılında da önceki yılın edimimleri ve geri bildirimleriyle güncellenen kitaplara ek olarak tüm ortaokul seviyesinde, Sosyal Bilgiler kitaplarıyla birlikte İnkılap Tarihi ve Atatürkçülük ders kitabı da SEBİT tarafından hazırlanarak piyasaya sunulmuş ve bu sayede ortaokuldaki bütün temel derslerin Vitamin ders kitapları eksiksiz olarak tamamlanmıştır.

Öğretmenler ve öğrenciler için etkileşimli içerik oluşturma sistemi VFabrika

Kodlama bilgisi gerektirmeden, görsel programlama birimlerinin yardımıyla e-içerik üretimi yapılabilmesi için geliştirilen VFabrika'ya, gömülü elektronik sistemlerin (Arduino) programlanabilmesini sağlayan özellikler eklenmişti. 2019 yılı içinde de ek olarak, MicroBit ve MakeBlock kartlarının programlanabilmesi için ilave özellikler geliştirilmiştir. Bu yeni özellikler sayesinde, gerçek hayattaki sensörlerden gelen verilerin işlenebileceği



30 yılı aşkın birikim

30 yılı aşkın birikimiyle bir eğitim ekosistemi oluşturan ve sürekli geliştiren SEBİT, okul müdüründen veliye kadar tüm eğitim paydaşlarının eğitim kavramına bakış açısını değiştiriyor.

uygulamalar geliştirme imkanı sağlanmıştır. Ek olarak, Android üzerinde geliştirilen bir uygulamayla, gömülü sistemlerin uzaktan kumanda edilebilmesi de olanaklı hale getirilmiştir.

VStore - Eğitsel uygulamaların güvenilir adresi

SEBİT VCloud kapsamında, hizmet verilen kurumsal okullara özel bir uygulama marketi oluşturulmuştur. VStore üzerinden SEBİT'in iş ortaklarına ait ürün ve hizmetlerin okullardaki öğrenci, öğretmen ve velilere ulaşmasını sağlayacak yeni bir bireysel satış kanalının altyapı hazırlıkları başlatılmıştır.

Matematikte sürekli yükselen bir başarı grafiği için DinamikMAT

DinamikMAT, Türkiye'nin ilk ve tek "akıllı soru üretme sistemi"dir. Sistemin; 5, 6, 7 ve 8. sınıf matematik dersinde, kısa cevaplı ve çoktan seçmeli sınırsız sayıda soru oluşturma özelliği bulunmaktadır. MEB öğretim programındaki kazanımlarla uyumlu olarak hazırlanmış binlerce soru tipinden her biri, DinamikMAT'ın algoritmasıyla türetilme özelliğine sahiptir. Böylece, istenilen soru tipinden sınırsız sayıda soru elde etme olanağı sunulmaktadır. Öğretmenin gönderdiği çalışmalarda sorular, her kazanımı ölçen, zorluk seviyeleri değişebilen ve farklılaşmış çalışmalar olarak öğrenciye ulaşmaktadır.

Okuma hızını en az iki katına çıkaran online hızlı okuma platformu Hızlıgo

Okuma hızını bilimsel yöntemlerle arttıran çevrimiçi hızlı okuma sistemi Hızlıgo, 2018'de iyileştirilen yeni arayüzü, arttırılmış kişiselleştirme özellikleri ve kullanıcının seviyesine göre uyarlanan akıllı çalışma sistemiyle güncellenmiştir. Anlam kaybı yaşamaksızın okuma hızını yükselten Hızlıgo'da metinler yaşa uygun olarak, 5.-12. sınıf öğrencileri ve yetişkinler için uygun uzunluk ve zorluk derecelerinde hazırlanmıştır.

Merkezi sınavlarda uzun paragraf sorularının çözümünde öğrencilerin zaman kazanmasını sağlayan sistemde, örnek metinlerin sınıf seviyelerine uygun ve müfredata uyumlu olarak farklı derslerden seçilmiş olması, göz egzersizi yaparken aynı zamanda ders tekrarı da fırsat vermektedir. 2019 yılı içerisinde de Hızlıgo'nun performans iyileştirmelerine, sahadan gelen geribildirimler çerçevesinde devam edilmiştir.

SEBİT'in uluslararası faaliyetleri ve iş birlikleri

SEBİT, teknolojinin yenilikçi ve etkin kullanımıyla eğitim teknolojilerinde dünyada öncü şirketlerden biri olma yolunda ilerlemektedir. Şirket, geliştirdiği ürünlerle bugüne kadar pek çok ülkede yer almıştır.

Microsoft ile küresel ölçekte satış iş birliği programı çerçevesinde, VCloud ürünü "Co-Sell Ready" haline getirilmiş olup birlikte satış yapılması üzerine çalışmalar sürdürülmektedir.

Kenya'nın en büyük mobil operatörü olan Safaricom'la SEBİT VCloud ve Adaptive Curriculum ürünlerinin, Kenya okullarında kullanımı konusunda model geliştirme çalışmaları devam etmektedir.

Katar Eğitim Bakanlığı ile karşılıklı görüşmeler neticesinde, Temmuz ayında Doha'ya bir ziyaret gerçekleştirilmiş ve SEBİT'in Türkiye'deki çalışmalarından Katar'ın da faydalanabilmesi için olası senaryolar değerlendirilmiştir. Bu kapsamda SEBİT, mevcut ürün ve hizmetlerinin detaylı sunum ve demolarını paylaşmıştır. Devam eden süreçte, potansiyel iş birliklerinin kapsam ve yöntemleri üzerindeki çalışmalar sürdürülecektir.



Ek olarak KKTC Eğitim ve Kültür Bakanı başkanlığında bir heyetle yapılan toplantılar sonucunda, KKTC'de EBA benzeri bir sistemin kullanılabilmesi için gereklerin belirlenmesi ve çalışmalara başlanması kararlaştırılmıştır.

Güçlü STEM altyapısı için oyun temelli öğrenme sunan proje: BEACONING

SEBİT, Horizon 2020 Ar-Ge programı desteği ile 2016'da başlayan BEACONING Projesinin "pilot uygulama", "değerlendirme" ve "hayata geçirme ve ticarileştirme" iş paketlerinin liderliğini üstlenmiştir. Şirket ayrıca geliştirme çalışmalarında, özellikle öğrenme analitiği fonksiyon ve arayüzlerinin tasarımında rol almıştır.

2019 yılında "Technology Readiness Level 8" seviyesinde teknik olgunluğa ulaşan BEACONING uygulaması, SEBİT VCloud ürünü üzerinden 20 bin öğrencinin kullanımına açılmıştır. Yaşları 12 ila 16 arasında değişen çocuklara; Türkiye'nin yanı sıra Coventry, Barselona, Madrid, Porto, Milan, Nantes, Paris, Bükreş, Bremen, Edinburgh, Varşova ve Singapur'da, merkezinde keşfetmenin ve öğrenmenin olduğu, dijital ve konum temelli eğlenceli bir oyun deneyimi yaşatılmış ve proje başarıyla sonuçlanmıştır.

2019 Haziran ayında Avrupa Komisyonu hakemleri ile yapılan nihai hakediş toplantısında proje, Avrupa Komisyonu'nun ilgili biriminin en başarılı projesi olarak nitelendirilmiş, SEBİT'in geliştirip projede uyguladığı

Etki Analizi yönteminin AB projelerinde referans olarak kullanılacağı, AB hakem heyeti tarafından bildirilmiştir. Nihai hakedişin ardından SEBİT ve proje ortakları bir niyet mektubu imzalayarak ürünleştirme sürecine girmişlerdir.

1-1 eğitim modeli için yükseköğretimde sosyo-teknik tasarım

SEBİT, MEB-FATİH Projesi için geliştirdiği 1-1 eğitim modelini, yükseköğretime uyarlamak üzere bir sosyo-teknik tasarım gerçekleştirmiştir.

2016 yılında başlayan ve Kalkınma Bakanlığı tarafından desteklenen proje, dünyada yeni bir yaklaşım olan ve "3. Nesil Üniversiteler" olarak adlandırılan, "topluma fayda odaklı" bir üniversite modelinin gerek sosyal ve eğitsel, gerekse teknolojik altyapısı ile bütünsel olarak tasarlanmasını ve uygulama yol haritalarının çıkarılmasını kapsamaktadır. Model ayrıca, Türk üniversitelerinin yeni uluslararası akreditasyon koşullarını karşılayabilmeleri için uygulanması gereken yapısal değişiklikleri kapsamaktadır.

Müfredatın yetkinlik temelli oluşturulduğu ve aktif öğrenme yaklaşımı ile öğrencileri uygulama projelerine dahil ederek ilerleyecek eğitim programları öngören bu model, SEBİT liderliğindeki proje paydaşları tarafından ortaya konmuş, ardından Abdullah Gül Üniversitesi'nde (AGÜ) pilot olarak uygulanmış ve başarılı sonuçlar alınmıştır. AGÜ, URAP (University Rankings by Academic



Performance) Araştırma Laboratuvarı'nın üniversitelerin akademik performansını özetleyen listesinde, 2000 yılından sonra kurulan üniversiteler içinde 2018 ve 2019 yıllarında 2. sırada yer almıştır.

Bu başarının ardından söz konusu üniversite modeli kapsamlı bir kitap olarak yayınlanmıştır. 2019 yılının Mart ayında basılan "Yükseköğretimde Sosyo-Teknik Üniversite Eğitim Modeli, Sistem ve Süreç Tasarımı" başlıklı kitap, belli başlı üniversiteler, YÖK ve ilgili kurumlar ile paylaşılmıştır. 2019 yılının ikinci yarısında, ODTÜ'nün ve TOBB ETÜ'nün, başta mühendislik programları olmak üzere çeşitli bölümlerinde söz konusu modele geçiş planlamaları yapılmıştır.

Milli eğitimde veriye dayalı sürekli iyileşme

Milli eğitimde 2023 vizyonunu oluşturmaya yönelik "Bulma Konferansı"na katılan SEBİT, bu konferansın ardından Ekim 2018'de açıklanan MEB 2023 Vizyonu uyarınca bakanlığın yürüttüğü çalışmalara destek vermektedir. Yayınlanan vizyon belgesinin ilk bölümü ve ilk iki hedefi "Öğrenme Analitiği Araçlarıyla Veriye Dayalı Yönetim" başlığıdır. Okul bazında veriye dayalı yönetime geçilmesini hedefleyen bu çalışmaya SEBİT de katkı vermek üzere çalışmalarına başlamıştır.

SEBİT, Avrupa Komisyonu'nun Horizon 2020 Ar-Ge programı tarafından desteklenen çeşitli Ar-Ge projeleri ile öğrenme analitiği, okul analitiği ve eğitim analitiği alanlarında yetkinlikler geliştirmiştir. SEBİT bu tecrübeyle yine MEB 2023 Vizyonu'nda açıklanan Okul Gelişim Modeli uyarınca hangi değişkenlerin izlenebileceği ve bunlardan hareketle hangi eylemlerin hayata geçirilebileceği konusunda bir tasarım ve pilot çalışma başlatmıştır. Çalışmanın çıktısı, her okulun öğrencilere sağladığı katma değeri ölçebilmesi, öz değerlendirme ve planlama yapabilmesi için kullanabileceği bir karar destek yazılımı geliştirmektir. Bu sayede her okul veriye dayalı

bir sürekli iyileşme döngüsüne girmiş olacak ve okullar arasındaki başarı farkları azalacaktır.

MEB tarafından Mart 2019'da tanıtılan "Okul Profili Değerlendirme" projesi kapsamında MEB ile SEBİT arasında bir iş birliği protokolü imzalanmış ve karar destek yazılımının Ar-Ge çalışmalarına ve tasarımına hız verilmiştir. Veri analizleri ile ilgili okulun gelişim alanlarında durumunu gösterecek endeksler ve okul profil ekranlarına ait ilk tasarımlar 2019 yılı içinde tamamlanmıştır.

Üniversiteye hazırlık için MEB Akademik Destek Programı

MEB 2023 Vizyonu, ölçme ve değerlendirme alanında öncelikli olarak ortaokuldan liseye ya da liseden üniversiteye gibi kademeler arası geçiş sınavlarının eğitim sistemi üzerindeki baskısını azaltmayı hedeflemektedir. 2019 yılında bu amaca yönelik başlatılan iki projede SEBİT de rol almıştır. Bunlar, ortaöğretimde öğrencilerin ilgi ve yeteneklerine uygun, esnek ve modüler bir program tasarım projesi ile ortaöğretimden üniversiteye geçişte akademik destek projesidir.

SEBİT'in Raunt ürünü ülke çapında kullanıma açılmış ilk ve tek kişiselleştirilmiş üniversiteye hazırlık programıdır. MEB, akademik destek projesi kapsamında Raunt altyapısının ve bu altyapı üzerindeki soru bankaları ve test sistemlerinin devlet okullarına dijital ortamda sunulmasını hedeflemektedir. 11. ve 12. sınıf öğrencileri okullarında işledikleri derslerin yanı sıra alacakları bu akademik destek ile üniversiteye hazırlanabilecektir.

Proje kapsamında oluşturulacak yayıncı ekosistemi ile ölçme ve değerlendirme alanında ülke çapında oluşmuş tüm birikimin, eşitlikçi bir anlayışla tüm öğrencilere sunulabilmesi mümkün olacaktır. Aynı ekosistem dahilinde SEBİT Raunt soru bankaları ve testleri de basılı ortamda devlet okulu öğrencilerine sunulabilecektir. Yalnızca bireysel ve özel okullar bazında kurumsal sürümleri olan Raunt ürünü, böylece ülkenin tamamına erişmiş olacaktır.



eha AKADEMİK
DESTEK

Türk Telekom Grubu'nun uluslararası üyesi olan Türk Telekom International; uluslararası veri, internet, fiber altyapı, toptan ses ve mobil dolaşım alanlarındaki faaliyet ve operasyonlarını, 17 ülkede bulunan iştirakleri aracılığıyla yürütmektedir.



Türk Telekom International, ağırlıklı olarak Orta ve Doğu Avrupa ülkelerinde bulunan 45 bin km'yi aşkın fiber optik şebekesi ile Türkiye'nin Avrupa ve Asya kıtaları arasında bir iletişim köprüsü haline gelmesine önemli bir katkı sağlamaktadır.



Türk Telekom International geniş bir coğrafyada yer alan müşterilere zengin ürün portföyü ile hizmet vermektedir

Merkezi Macaristan-Budapeşte'de bulunan Türk Telekom International, Türkiye'nin yanı sıra Orta ve Doğu Avrupa, Orta Doğu, Kafkaslar, Orta ve Güney Asya ile Uzak Doğu bölgelerini de kapsayan geniş bir coğrafyada hizmet sunmaktadır. Başlıca müşterileri arasında sabit ve mobil telekomünikasyon operatörleri, uluslararası alternatif altyapı işletmecileri, yurt içi ve yurt dışı internet servis sağlayıcıları ve kurumsal şirketler bulunan Türk Telekom International'ın verdiği hizmetler aşağıda yer almaktadır:

- Tam kapsamlı internet ve veri iletişimi
- IP transit servisi
- Şebeke planlama ve uygulama
- Tümüleşik ağ operasyonları
- Fiber optik altyapı ve erişim
- Toptan seviyede uluslararası ve yerel ses hizmetleri
- Mobil dolaşım (roaming) servislerinin yönetimi
- Yurt dışı bilgi teknolojileri ve telekomünikasyon danışmanlığı
- Servis, ürün ve pazar geliştirme
- Tek elden müşteri yönetimi
- Kurumsal müşterilere yönelik Global MTN & SD-WAN gibi hizmetler

Türk Telekom International, Avrasya ölçeğinde genişleme çalışmalarıyla konumunu kuvvetlendirmeye devam etmiştir

Şirket'in ağırlıklı olarak Orta ve Doğu Avrupa ülkelerinde bulunan 45 bin km'yi aşkın fiber optik şebekesi, Türkiye'nin ve Türk Telekom'un Avrupa ve Asya kıtaları arasında bir iletişim köprüsü ve veri kavşağı haline gelmesinde önemli bir rol oynamaktadır.

Türk Telekom International, 22 ülkede 114'ten fazla varlık noktası (PoP) ile birçok operatör ve şirkete internet ve IP servisi sunmaktadır.

Yurt dışındaki şirket ve operatörlere iletişim servisi ve ürünleri sunmanın yanı sıra, Türk Telekom International 10,7 terabit/saniye kapasiteyle Türk Telekom'un uluslararası veri ve internet erişimini de sağlamaktadır.



Türk Telekom International deniz altı fiber optik kablo sistemi projesi olan ve alanında lider 19 operatörün oluşturduğu SEA-ME-WE-5 Konsorsiyumunun tam üyesidir.

Şirket; sadece bulunduğu coğrafyada değil, küresel arenada da yüksek bilinirliğe sahip olan Türk Telekom markasının desteği ile yürüttüğü yeni ürün ve servis geliştirme ve Avrasya ölçeğinde genişleme çalışmalarıyla 2019 yılında da konumunu kuvvetlendirmeye devam etmiştir.

Türk Telekom International, dijitalleşen dünyada giderek daha büyük bir pay sahibi olmayı ve müşterilerine daha farklı ürünler sunmayı hedefleyen yeni iş birliği projeleri ile faaliyet alanını sürekli genişletmektedir.

Türk Telekom International, uluslararası toptan veri ve ses alanında önemli bir bölgesel oyuncudur

Türk Telekom International, uluslararası veri hizmetlerinin yanı sıra uluslararası toptan ses taşıma ve uluslararası mobil dolaşım (roaming) konularında da önemli bir bölgesel oyuncudur.

Şirket'in, uluslararası toptan ses taşıma konusunda dünyanın en önemli telekomünikasyon operatörleri ile 250'den fazla iş ortaklığı bulunmaktadır. Bu kapsamda Doğu Avrupa, Türkiye, Orta Doğu, Bağımsız Devletler Topluluğu, Afrika ve Uzak Doğu'dan aylık yaklaşık 120 milyon dakika transit trafik taşınmaktadır.

Şirket'in ayrıca uluslararası mobil dolaşım alanında 212'den fazla ülkede 770 mobil operatör ile karşılıklı anlaşması bulunmaktadır. LTE teknolojisi kapsamında ise 200'den fazla işletmecisi ile yapılan karşılıklı uluslararası mobil dolaşım anlaşması bulunmaktadır.

Türk Telekom International'ın da dahil olduğu 19 lider operatör ile oluşturulan deniz altı fiber optik kablo projesi SEA-ME-WE-5, Asya-Avrupa arası iletişimde kilit rol oynamaktadır

Türk Telekom International, SEA-ME-WE Sistemi'nin beşinci nesil uluslararası deniz altı fiber optik kablo sistemi projesi olan ve alanında lider 19 operatörün oluşturduğu SEA-ME-WE-5 konsorsiyumunun tam üyesidir.

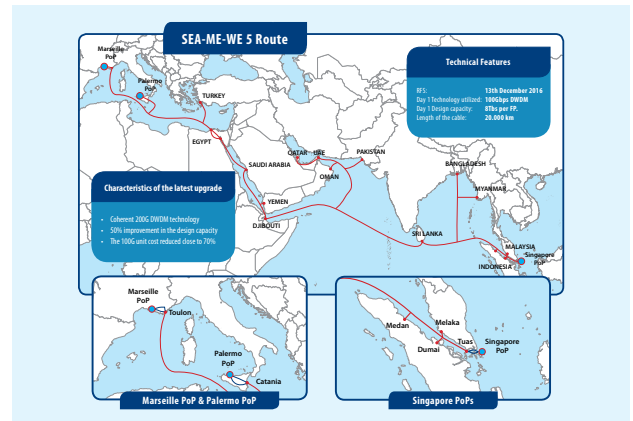
Konsorsiyum kapsamında yapılan iş birlikleri ile Asya bölgesindeki taşıyıcı ve operatörlerin, Marmaris Kara İstasyonu yoluyla Avrupa bağlantılarının sağlanması hedeflenmektedir. Marmaris Kara İstasyonu ile Türk Telekom ve Türk Telekom International fiber optik şebekeleri üzerinden, İstanbul-Edirne sınır bağlantıları ve Avrupa'daki Türk Telekom International fiber ağları ile Avrupa Varlık Noktalarına erişim imkanı elde edilmekte ve Akdeniz'den geçen SEA-ME-WE-5 Sistemi'ne tam korumalı yedeklilik sağlayan bir güzergah oluşturulmaktadır.

Bu proje, Türkiye'nin Doğu-Batı arasında bir iletişim köprüsü ve veri kavşağı olarak konumlandırılmasına önemli katkılar sağlamaktadır. Halihazırda beş adet konsorsiyum üyesi kapasitelerini Marmaris'e taşımış durumdadır. Rota, Türk Telekom trafiğinin taşınması açısından da kritik öneme sahiptir.

Türk Telekom International, Yeni Omurga Projesi ile daha yüksek kapasitelere erişmeyi hedeflemektedir

Türk Telekom International, yürütmekte olduğu Yeni Omurga Projesi ile altyapısını güçlendirerek müşterilerine yüksek hız ve kalitede hizmeti daha uygun fiyatlarla sunmayı amaçlamaktadır.

Yeni Omurga Projesi, Avrupa'da korumalı iki farklı rotadan, her biri 3.000 km'den fazla fiber ağ ile uç noktalar Edirne ve Frankfurt olmak üzere Sofya, Budapeşte, Viyana'ya da bağlantı sağlayacaktır. Veri alanında katma değerli hizmetlerin sunumuna olanak tanıyacak yüksek kapasitelere erişimin hedeflendiği projenin, 2020 yılında hizmete hazır olacağı öngörülmektedir.



Hazar Denizi Geçiş Projesi, Avrupa-Asya arasında kaliteli ve hızlı alternatifler oluşturacaktır

Avrupa ve Asya arasında en az gecikmeli telekomünikasyon bağlantısını sağlayabilecek olan rotalar, karasal olarak Türkiye üzerinden Çin'e uzanan rotalardır. Türkiye, Gürcistan, Azerbaycan, Hazar Denizi ve Kazakistan üzerinden Çin'e ulaşacak olan rota ile ilgili teknik ve ticari detayların belirlenmesine yönelik konsorsiyum çalışmaları devam etmektedir.

Bu proje ile Avrupa-Asya arasında kaliteli ve hızlı bağlantı alternatifleri oluşturulacağı gibi, deniz altı kablo sistemlerine erişim imkanı olmayan Kafkas ülkeleri, Doğu Avrupa ülkeleri ve Orta Asya Türk Cumhuriyetleri'ne de bağlantı olanağı elde edilecektir.

Uluslararası yurt dışı çıkışlarında kesintisizlik ve kalite seviyelerinin artırılması çalışmaları 2019 yılında da sürdürülmüştür

İnsan hatasından veya doğal afetlerden kaynaklanan internet kesintilerinin etkilerini kısıtlamak, mümkünse tamamen bertaraf etmek amacıyla, Türk Telekom International şebekesinin Türkiye sınır çıkış noktalarının güçlendirilmesi çalışmalarına 2019 yılında da devam edilmiştir.

Bu kapsamda, İstanbul çıkışlı deniz altı kablosu Med-Türk'ün daha yüksek internet trafiği taşıyabilmesine yönelik altyapı teknolojik güncelleme çalışmaları tamamlanmıştır.

Türk Telekom International tarafından sunulan IP ürünleri, İstanbul'un veri çekim merkezine dönüşmesini hızlandıracaktır

Türk Telekom International, 2018 yılından bu yana coğrafi genişlemeye ve mevcut güzergahlarını çeşitlendirmeye yönelik projelerin yanı sıra Türkiye'yi uluslararası veri çekim merkezine dönüştürmek amacıyla, özellikle IP ürünlerini yurt dışı merkezli servis ve içerik sağlayıcılarının hizmetine sunmaya başlamıştır. Söz konusu hizmet, uluslararası içerik sahibi şirketlerin Türk Telekom International altyapısı ile İstanbul'a ulaşmalarına ve sunucularını Türk Telekom International'ın İstanbul Veri Merkezi'nde barındırmalarına imkan tanımaktadır.

2019 yılı içerisinde Microsoft, Limelight, Cloudflare gibi dünyanın önemli bulut ve içerik sağlayıcıları İstanbul'da faaliyetlerine başlamıştır. Türk Telekom International tarafından sunulan altyapı ve katma değerli servisler, yüksek hız ve kapasitelerle erişim olanağı sağlayarak İstanbul'un çekim merkezi olarak konumunu güçlendirmektedir.

Türk Telekom International 2019 yılında önemli ödüllere layık görülmüştür

Türk Telekom International Londra'da düzenlenen Global Carrier Awards 2019 (Küresel Taşıyıcı Ödülleri) kapsamında "En İyi Toptan Satış Ekibi" ödülüne layık görülmüştür.

Bu ödül ile Türk Telekom International'ın mükemmelliği yakalama kararlılığı, yenilikçiliği ve bölgesinde pazar lideri bir oyuncu olduğu tekrar teyit edilmiş, Şirket'in müşteri hizmetleri alanındaki yetkinliği, yüksek hizmet kalitesi ve güvenilirliği, uluslararası camia ve müşterileri tarafından tasdik edilmiştir.

Ayrıca Türk Telekom International'ın üyesi olduğu SEA-ME-WE 5 Konsorsiyumu, 2019'da Berlin'de düzenlenen "En İyi Deniz Altı Konsorsiyumu" ödülünü almıştır. Türk Telekom International ayrıca Eylül 2019'da Dubai'de gerçekleştirilen Telekom World ME Ödülleri kapsamında yılın "En İyi Deniz Altı Şebeke Projesi" ödülünü kazanmıştır.



Kurumsal Yönetim

Faaliyet Dönemi Sonrası Önemli Gelişmeler

10 Ocak 2020 Tarihli Özel Durum Açıklaması – İhraç Tavanına İlişkin Bildirim – Yurtiçinde borçlanma aracı İhraç Belgesinin SPK onayı

02.10.2019 tarihli açıklamamıza konu olan; vadesi en fazla 5 (beş) yıla kadar olmak üzere değişik vadelerde, Türk Lirası cinsinden, bir veya birden çok seferde, yurt içinde halka arz edilmeksizin nitelikli yatırımcılara satış şeklinde toplam 1.000.000.000 TL (Bir milyar Türk Lirası) tutarını aşmayacak şekilde tahvil ve/veya finansman bonosu yapısında borçlanma aracı ihracına ilişkin Sermaye Piyasası Kurulu'na (SPK) yapılan başvurumuz onaylanmış ve SPK'nın 09.01.2020 tarihli bülteninde duyurulmuştur.

13 Ocak 2020 Tarihli Özel Durum Açıklaması – İhraç Tavanına İlişkin Bildirim – Yurtiçinde borçlanma aracı İhraç Belgesinin SPK onayı

02.10.2019 tarihli açıklamamıza konu olan; vadesi en fazla 5 (beş) yıla kadar olmak üzere değişik vadelerde, Türk Lirası cinsinden, bir veya birden çok seferde, yurt içinde halka arz edilmeksizin nitelikli yatırımcılara satış şeklinde toplam 1.000.000.000 TL (Bir milyar Türk Lirası) tutarını aşmayacak şekilde tahvil ve/veya finansman bonosu yapısında borçlanma aracı ihracına ilişkin Sermaye Piyasası Kurulu'na yapılan başvuru, Sermaye Piyasası Kurulu'nun 09.01.2020 tarih ve 4/55 sayılı kararı ile onaylanmıştır. İhraca ilişkin Başvuru Formu, İhraç Belgesi ve İhraç Belgesi Eki ekte yer almaktadır.

13 Ocak 2020 Tarihli Özel Durum Açıklaması – İhraç Belgesi – Yurtiçinde borçlanma aracı İhraç Belgesinin SPK onayı

02.10.2019 tarihli açıklamamıza konu olan; vadesi en fazla 5 (beş) yıla kadar olmak üzere değişik vadelerde, Türk Lirası cinsinden, bir veya birden çok seferde, yurt içinde halka arz edilmeksizin nitelikli yatırımcılara satış şeklinde toplam 1.000.000.000 TL (Bir milyar Türk Lirası) tutarını aşmayacak şekilde tahvil ve/veya finansman bonosu yapısında borçlanma aracı ihracına ilişkin Sermaye Piyasası Kurulu'na yapılan başvuru, Sermaye Piyasası Kurulu'nun 09.01.2020 tarih ve 4/55 sayılı kararı ile onaylanmıştır. İhraca ilişkin İhraç Belgesi ve İhraç Belgesi Eki ekte yer almaktadır.

27 Ocak 2020 tarihli Özel Durum Açıklaması – 2019 4. Çeyrek Finansal Takvim

Şirketimizin 01.01.2019 – 31.12.2019 hesap dönemine ilişkin finansal raporlarının 12.02.2020 tarihinde kamuya açıklanması planlanmaktadır.

12 Şubat 2020 tarihli Özel Durum Açıklaması – 2020 Yılı Konsolide Finansal Sonuçlarına İlişkin Öngörüler

Mevcut koşullarda 2020 yılı için öngörüler aşağıdaki gibidir:

- Konsolide gelirlerde (UFRYK 12 hariç) 2019 yılına göre yaklaşık %14 seviyesinde artış,
- Konsolide FAVÖK tutarının yaklaşık 12,4 milyar TL seviyesinde gerçekleşmesi,
- Konsolide yatırım harcamalarının ise yaklaşık 5,8 milyar TL seviyesinde gerçekleşmesi.

Kar Dağıtım Önerisi

Faaliyet Raporu yayım tarihi itibarıyla Yönetim Kurulu'unca Genel Kurul'a sunulan kar dağıtım önerisi bulunmamaktadır. Yönetim Kurulu kar dağıtım önerisi yaptığıında ayrıca duyurulacaktır.

Bağlılık Raporu Sonucu

01.01.2019 - 31.12.2019 Hesap Dönemi Bağlılık Raporu Sonucu

"İşbu Rapor, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 199. maddesinin (1) no'lu fıkrasına istinaden, Şirketimizin, 2019 faaliyet yılında, hakim şirketi ile ve hakim şirkete bağlı şirketlerle arasındaki ilişkileri ile ilgili olarak, Şirketimiz Yönetim Kurulunun bilgisi dahilinde olan hal ve şartlara göre düzenlenmiştir. Bu bağlamda, Raporda belirtilen her bir hukuki işlemde uygun bir karşı edim sağlandığını ve alınan veya alınmasından kaçınılan herhangi bir önlem dolayısıyla Şirketimizin zarara uğratılmadığını beyan ederiz.

Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu

Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Beyanı

Türk Telekomünikasyon A.Ş. ("Türk Telekom"), Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde yer alan prensiplerin uygulanması için azami özen göstermektedir. Şirket, faaliyet raporu ve internet sitesini bu uyum çerçevesinde güncelleyip paydaşlarının hizmetine sunmaktadır. Pay sahipleri sürekli güncel tutulan Türk Telekom yatırımcı ilişkileri web sitesinden kapsamlı bilgilere ulaşabilmekte, ayrıca sorularını Yatırımcı İlişkileri Direktörlüğü'ne yöneltebilmektedirler.

Türkiye'de SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uygun olarak derecelendirme yapmak üzere faaliyet izni bulunan SAHA Kurumsal Yönetim ve Kredi Derecelendirme Hizmetleri A.Ş. (SAHA A.Ş.) tarafından Şirketin 12.12.2019 tarihinde kurumsal yönetim derecelendirme raporu hazırlanmıştır.

Şirket kurumsal yönetim derecelendirme çalışması sonucunda genel ortalama olarak 9,40 notu ile derecelendirilmiştir. Şirket'in Kurumsal Yönetim derecelendirme notu, SPK'nın konuya ilişkin ilke karar çerçevesinde ağırlıklandırılmış dört ana başlık (Pay Sahipleri, Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık, Menfaat Sahipleri, Yönetim Kurulu) altında yapılan değerlendirme sonucu belirlenmiştir. Kurumsal Yönetim notunun ana başlıklar itibarıyla dağılımı aşağıda verilmektedir:

	Ağırlık	Not
Pay Sahipleri	%25	87,59
Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık	%25	98,85
Menfaat Sahipleri	%15	99,33
Yönetim Kurulu	%35	92,83
Toplam		94,00

Kurumsal Yönetim İlkeleri temel alınarak gerçekleştirilen derecelendirme çalışmasında SAHA A.Ş.'nin vermiş olduğu 9,40 seviyesindeki not, Şirket'in SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne önemli ölçüde uyum sağlamış olduğunun, gerekli politika ve önlemleri uygulamaya dahil ettiğinin bir göstergesidir. Şirket Kurumsal Yönetim İlkelerine tam uyumu konusunda çalışmalarına devam edecektir.

Uygulanmayan Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin gerekçeleri

Sermaye Piyasası Kurulu'nun, 03.01.2014 tarihli, II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği ve ilgili düzenlemeler çerçevesinde uygulanmayan ilkeler ve gerekçeleri aşağıda yer almaktadır. Uygulanmayan ilkeler nedeniyle bugüne kadar bir çıkar çatışması yaşanmamıştır.

Pay Sahiplerine ağırlıklı oy hakkı veya olumlu/olumsuz veto hakkı tanınması

T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı'na ait olan Altın Hisse'nin sahip olduğu imtiyazlar 4673 sayılı kanun ile getirilen bir düzenleme olup, değiştirilmesi Şirket'in yetkileri dahilinde değildir.

Esas Sözleşme'de pay ve menfaat sahiplerinin Yönetim Kurulu'nu toplantıya çağırabilmesi hükmünün bulunmaması

01.07.2012 tarihinde yürürlüğe giren 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu uyarınca her bir Yönetim Kurulu Üyesi, Yönetim Kurulu Başkanı'ndan Yönetim Kurulu'nu toplantıya davet etmesini yazılı olarak isteyebilir.

Ayrıca, sermayenin yüzde beşini oluşturan pay sahipleri, Yönetim Kurulundan, yazılı olarak gerektirici sebepleri ve gündemi belirterek, Genel Kurulu toplantıya çağırmasını veya Genel Kurul zaten toplanacak ise, karara bağlanmasını istedikleri konuları gündeme koymasını isteyebilirler.

Yönetim Kurulu'nu toplantıya davet etmek için başka bir yöntem öngörülmemiştir.

Başta Şirket çalışanları olmak üzere, menfaat sahiplerinin Şirket yönetimine katılımını destekleyici mekanizma ve modellerin Şirket'in iç düzenlemelerinde veya Esas Sözleşmesi'nde yer almaması

Şirket çalışanlarının yönetime katılma modelleri Esas Sözleşme'de yer almamakta fakat Şirket'in iç düzenlemeleri bünyesinde geliştirilmiş ve uygulamaya alınmıştır. İş Sağlığı ve Güvenliği, Disiplin Kurulları, Uyuşmazlık Çözüm Kurulu, Mucit Fikir Sistemi gibi Şirket çalışanlarının yönetime katılma modelleri geliştirilmektedir.

Sermayenin yirmide birinden daha düşük bir orana sahip olan hissedarlara azlık hakkı tanınmasına yönelik Esas Sözleşme'de hüküm bulunmaması

Şirket Esas Sözleşmesi, azlık hakları konusunda Türk Ticaret Kanunu'nda (TTK) belirlenen oran esas alınarak düzenlenmiştir.

Her bir Yönetim Kurulu üyesi sadece bir komitede görev almaması

Şirket Yönetim Kurulu bünyesindeki Bağımsız Yönetim Kurulu üye sayısı nedeniyle bazı bağımsız yönetim kurulu üyeleri birden fazla komitede görev almaktadır.

Yönetim Kurulu'nun, sorumluluklarını etkili bir şekilde yerine getirip getirmediğini değerlendirmek üzere Yönetim Kurulu performans değerlendirmesi gerçekleştirmemesi

Faaliyet Raporunun yayınlandığı tarih itibarıyla henüz bir değerlendirme yapılmamıştır.

Pay Sahipleri

Yatırımcı İlişkileri Bölümü

Türk Telekom'da mevcut ve potansiyel pay sahipleri ve tahvil yatırımcıları ile ilişkilerin düzenli bir şekilde yönetilmesi, yatırımcı ve analist sorularının en verimli şekilde cevaplanması ve Şirket değerinin artırılmasına yönelik çalışmaların yürütülmesi doğrudan Genel Müdür'e bağlı olan Yatırımcı İlişkileri Direktörlüğü ("Direktörlük") vasıtasıyla yürütülmektedir.

Şirket'in sermaye piyasası mevzuatından kaynaklanan yükümlülüklerinin yerine getirilmesinde ve kurumsal yönetim uygulamalarında koordinasyonu Sermaye Piyasası Faaliyetleri İleri Düzey ve Kurumsal Yönetim Derecelendirme Uzmanlığı lisanslarına sahip olan Yatırımcı İlişkileri Direktörü Sabriye Gözde Çullas sağlamakta olup aynı zamanda Şirket'in yatırımcı ilişkileri faaliyetlerinin yönetiminden de sorumludur.

Direktörlüğün yürüttüğü başlıca faaliyetler aşağıdaki gibidir:

- Kurumsal yönetim ve kamuyu aydınlatma ile ilgili her türlü husus da dahil olmak üzere Sermaye Piyasası mevzuatından kaynaklanan yükümlülüklerin yerine getirilmesinin gözetilmesi, Şirket içi ve Şirket dışı gerekli bilgilendirmelerin yapılması, ilgili süreçlerin takip edilmesi,
- Türk Telekom Grubu'nun yurt içi ve yurt dışı bireysel ve kurumsal hisse senedi ve tahvil yatırımcılarına tanıtımının yapılması,

- Mevcut ve potansiyel hisse senedi yatırımcılarının ve aynı zamanda tahvil yatırımcılarının düzenli olarak Şirket faaliyetleri, finansal durumu ve stratejilerine yönelik eşzamanlı, eksiksiz ve en doğru şekilde bilgilendirilmesi,
- Yatırımcılar ile Şirket arasında yapılan yazışmalar ile diğer bilgi ve belgelere ilişkin kayıtların sağlıklı, güvenli ve güncel olarak tutulmasının sağlanması,
- Hisse senedi ve tahvil yatırımcılarının Şirket ile ilgili yazılı bilgi taleplerinin yanıtlanması,
- Genel Kurul Toplantısı ile ilgili olarak pay sahiplerinin bilgi ve incelemesine sunulması gereken dokümanların hazırlanması ve Genel Kurul Toplantısı'nın ilgili mevzuata, Esas Sözleşme'ye ve diğer ortaklık içi düzenlemelere uygun olarak yapılmasını sağlayacak tedbirlerin alınması,
- Şirket hakkında araştırma yapan analistlerin bilgi taleplerinin karşılanması, Şirket'in en iyi şekilde tanıtılarak yatırımcılar için hazırlanan raporların doğru ve eksiksiz şekilde hazırlanması için gerekli bilgilendirmelerin yapılması,
- Ara dönem ve yıl sonu mali ve operasyonel sonuçlarına ilişkin tablolar, yatırımcı sunumları, basın açıklamaları ve faaliyet raporlarının yatırımcılar ve basın ile paylaşılması, yatırımcı ilişkileri internet sitesinin düzenli olarak güncellenerek pay sahiplerinin doğru ve eksiksiz bilgiye ulaşmasının sağlanması,
- Konferans ve yatırımcı toplantılarına katılım ile yatırımcıların Türk Telekom ve Türk sermaye piyasalarındaki gelişmelere yönelik düzenli olarak bilgilendirilmesi,
- Şirket Bilgilendirme Politikası ve ilgili mevzuat uyarınca kamuya yapılan açıklamaların takibi,
- Borsa İstanbul'da işlem gören Türk Telekom hisselerindeki yerli/yabancı kompozisyonunu, işlem hacmindeki önemli değişiklikleri takip ederek Şirket içinde hisse ile ilgili bilgilerin paylaşılması.

Temettü, Genel Kurul'da oy kullanımı ve hisse devri ile ilgili sorular için Kurumsal Yönetim ve Uyum Müdürü Eren Öner ile bağlantı kurulmalıdır.

2019 yılı içinde telefon ve e-posta aracılığı ile yaklaşık binin üzerinde bilgi talebi olmuştur ve tamamı cevaplanmıştır.

Türk Telekom, 2019 yılı boyunca başta Amerika ve İngiltere olmak üzere çeşitli lokasyonlarda 11 yatırımcı konferansına ve 8 non-deal roadshow'a katılmıştır. Şirket ayrıca 2019 yılında ihraç edilen bono kapsamında Amerika ve İngiltere'de deal-roadshow'a katılmıştır. Türk Telekom 2019 yılında İstanbul'da gerçekleştirdiği çok sayıda toplantılar dahil edildiğinde, toplam 350'nin üzerinde hisse ve bono yatırımcısı ile görüşmüştür.

Yatırımcı İlişkileri Direktörlüğü Çalışanları	
Adı Soyadı	Unvanı
Sabriye Gözde Çullas	Direktör
Eren Öner	Müdür
Nergis Gündoğdu	Müdür
Özlem Mutcan	Uzman
Tuğçe Cengiz	Uzman Yardımcısı

Telefon: 0212 309 96 30

E-posta: investorrelations@turktelekom.com.tr

Pay Sahiplerinin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı

Pay sahipleri ve analistler tarafından mektup, telefon, e-posta ve diğer yollarla Yatırımcı İlişkileri Direktörlüğü'ne ulaşan sorular, 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu çerçevesinde gizli ve ticari sır niteliğindeki bilgiler hariç olmak üzere, ilgili olduğu konunun en yetkili kişisiyle görüşülerek en hızlı ve etkin şekilde yanıtlanmaktadır. İlgili dönemde Türk Telekom'a ulaşan yaklaşık binin üzerinde bilgi talebi yanıtlanmıştır. Ayrıca pay sahiplerini ilgilendiren Türk Telekom'a ilişkin bilgi ve gelişmeler, pay sahiplerinin bilgi edinme haklarının kullanımı ve bilgilere hızlı ve kolay erişim sağlanması amacıyla yatırımcı ilişkileri internet sitesi aracılığıyla Türkçe ve İngilizce olarak güncel ve geçmişe dönük olarak yayınlanırken veri tabanına kayıtlı olan kişilere de e-posta yoluyla düzenli olarak aktarılmaktadır.

İlgili dokümanların yer aldığı internet sitesi www.ttyatirimciliskileri.com.tr periyodik olarak ve mevzuat gereklilikleri çerçevesinde güncellenmektedir.

Aşağıda "Şirket'in Yatırımcı İlişkileri Web-Sitesi ve İçeriği" başlığı altında pay sahiplerinin bilgi edinme haklarının kullanımı ile ilgili detaylı bilgi bulunmaktadır.

Şirket faaliyetleri, Yönetim Kurulu'nun önerisiyle Genel Kurul tarafından atanan bağımsız dış denetçi ve denetçiler tarafından periyodik olarak denetlenmektedir. 2019 yılı faaliyetleri bağımsız dış denetim hizmetleri, faaliyetlerini KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Mali Müşavirlik A.Ş. tarafından gerçekleştirilmiştir.

Özel denetçi atanmasına ilişkin Esas Sözleşmede hüküm yer almamaktadır. Şirket 2019 faaliyet yılında herhangi bir özel denetçi tayini talebi ile karşılaşmamış olup özel bir denetim yapılmamıştır. Öte yandan, Şirket'in faaliyet gösterdiği sektör itibarıyla ilgili mevzuat kapsamında, Şirket Bilgi Teknolojileri ve İletişimi Kurumu, Sermaye Piyasası Kurulu ve Rekabet Kurumu'nun inceleme ve denetimine tabidir. Denetim ve inceleme sonuçlarından kamuyu ilgilendirenler Özel Durumlar Tebliği gereğince yapılan özel durum açıklamaları çerçevesinde kamuya paylaşılmaktadır.

Azlık pay sahiplerinin özel denetçi atanmasına ilişkin hakları 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu 438. ve 439. maddelerine göre düzenlenmektedir.

Genel Kurul Toplantıları

Şirketin Genel Kurul Toplantıları'na ilişkin düzenlemeler, Şirketin yatırımcı ilişkileri internet sitesinde yer alan ve kamuya açık olan Türk Telekomünikasyon A.Ş. Esas Sözleşmesi'nde yer almaktadır.

Esas Sözleşme'nin 19'uncu maddesinde "Genel Kurul, kanunlar çerçevesinde Şirket işleri ile ilgili her türlü yetkiyi haiz esas karar organıdır." hükmü yer almaktadır. Esas Sözleşme'nin 21'inci maddesinde "Genel Kurul tarafından Alınacak Önemli Kararlar" ise aşağıdaki şekilde belirtilmiş ve bu kararların alınması için özel nisap öngörülmüştür:

- Tasfiye için herhangi bir yazılı başvuruda bulunulması;
- Esas Sözleşme'de herhangi bir değişiklik yapılması;
- Şirket unvanında herhangi bir değişiklik yapılması;
- Kanunen öngörülenler dışında, Şirket hesap döneminde veya muhasebe politikalarında herhangi bir değişiklik yapılması;
- Sermayede herhangi bir değişiklik yapılması veya herhangi bir hissenin yahut diğer bir menkul kıymetin ihdası, tahsisı ya da ihracı ya da herhangi bir opsiyon hakkı veya sermayeye katılma hakkı tanınması yahut herhangi bir belgenin bedelsiz hisselerle dönüştürülmesi hariç hisseler veya menkul kıymete dönüştürülmesi;
- Sermayenin azaltılması veya herhangi bir hisse grubunun sahip olduğu hakların değiştirilmesi yahut Şirket tarafından Şirket'in hisselerinin ve diğer menkul kıymetlerinin itfasi, satın alınması veya başka bir şekilde elde edilmesi;

g. Şirket'in başka bir şirketle birleşmesi veya başka bir şirketin önemli bir kısmının satın alınması;

h. İşle ilgili herhangi bir önemli faaliyete son verilmesi;

i. İşin niteliğinde önemli bir değişiklik yapılması;

j. Esas Sözleşme'nin Kararın Ödeme Zamanı ve Şekli ile ilgili 30'uncu maddesinde öngörülenler hariç Şirket tarafından herhangi bir kar payı dağıtımının yapılması veya açıklanması veya hisselerle ilişkin diğer bir dağıtımın yapılması;

k. Esas Sözleşme'nin Yönetim Kurulu Toplantıları ile ilgili 12'nci maddesi uyarınca onaylanmadığı müddetçe aşağıdaki kararlar:

- Bütçede öngörülmemiş olduğu halde Grup Şirketini (her bir işlem için) 50 milyon ABD Doları'ndan fazla gidere sokabilecek herhangi bir sözleşme veya taahhüde girilmesi,
- Ticari faaliyetlerin olağan akışı dışında, toplam maliyeti her bir işlem için 50 milyon ABD Doları'ndan fazla herhangi bir malvarlığının veya mülkün iktisabı,
- Her bir işlem için toplam değeri 10 milyon ABD Doları'nı geçen herhangi bir duran varlığın satılması veya elden çıkarılması,
- İşlerin olağan akışı içinde, bankalardan sağlanacak krediler hariç olmak üzere; bir Grup Şirketi tarafından yapılan ve bu Grup Şirketinin diğer borçlarıyla toplandığında 150 milyon ABD Doları'nı aşan borçlanmalar,
- Bir Grup Şirketi ve herhangi bir hissedar (B grubu hisse sahibi hariç) veya onun ilgili şirketleri arasında yapılan ve (x) piyasa koşullarında olmayan veya (y) değer olarak 30.000.000 ABD Doları'ndan daha fazla para, mal ve hizmet devrini içeren herhangi bir anlaşma (Esas Sözleşme Madde 12(g)'de belirtilen herhangi bir yönetim sözleşmesi hariç) yapılması,
- Herhangi bir Grup Şirketinin (Şirket veya AVEA hariç) Genel Kurul'una Şirket adına hareket etmek üzere gönderilecek herhangi bir temsilcinin tayini,

Bir tarafta bir Grup Şirketi ve diğer tarafta herhangi bir Hissedar, onun herhangi bir ilgili Şirketi veya A grubu Hisse sahibi veya herhangi bir ilgili şirketi ile blok satışa ilişkin ihale süreci ile ilgili olarak bir yönetim sözleşmesi/yönetim danışmanlığı sözleşmesi imzalamış bulunan herhangi bir kişi arasında yapılan herhangi bir yönetim sözleşmesi. Ancak bu hüküm Şirket'in herhangi bir bireyle iş akdi veya danışmanlık sözleşmesi akdetmesini engellemeyecektir.

Esas Sözleşmede yer alan 18'inci maddeye göre, Şirket'in Genel Kurul toplantılarına katılma hakkı bulunan hak sahipleri bu toplantılara, Türk Ticaret Kanunu'nun 1527'nci maddesi uyarınca elektronik ortamda da katılabilir.

2019 yılı Genel Kurul Toplantıları

Şirket Esas Sözleşmesinin 1, 6, 8, 16, 17 ve 19. maddelerinin değiştirilmesi, Yönetim Kurulu üyelerinin seçimi, görev sürelerinin tayini ve ücretlerinin tespit edilmesi amacıyla, 25.01.2019 tarihinde, Türk Telekomünikasyon A.Ş. Genel Müdürlük Kültür Merkezi, Turgut Özal Bulvarı, 06103 Aydınlikevler/Ankara adresinde, Şirket hisselerinin %90,37'sinin temsil edildiği, Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı gerçekleştirilmiştir. Bu toplantıda; hem elektronik ortamda hem de şahsen katılan pay sahipleri ve temsilcileri soru sorma haklarını kullanmamıştır. Toplantı tutanağı <http://www.ttyatirimciliskileri.com/tr/kurumsal-yonetim/genel-kurul-toplanti-bilgileri.aspx> adresinde yer almaktadır. Pay sahipleri tarafından bu toplantıda, alt gündem maddeleri dışında herhangi bir ilave gündem önerisi verilmemiştir.

25.01.2019 tarihli Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı'na ilişkin hususlar Ankara Ticaret Sicil Müdürlüğü tarafından 08.02.2019 tarihinde tescil edilmiş ve 13.02.2019 tarihli Türkiye Ticaret Sicil Gazetesi'nde yayınlanmıştır.

25.01.2019 tarihinde yapılan Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı'nda alınan kararların görüşülmesi ve onaylanması amacıyla 25.01.2019 tarihinde ilgili tüm pay sahiplerinin katılımıyla A, B ve C grubu paylar için imtiyazlı pay sahipleri toplantısı yapılmıştır.

25.01.2019 tarihinde yapılan Olağanüstü Genel Kurul Toplantısında Şirket Esas Sözleşmesinin tadil edilen maddeleri aşağıdaki gibidir;

YÖNETİM KURULU MADDE 8. Yönetim Kurulunda icrada görevli olan ve olmayan üyeler bulunur. İcrada görevli olmayan Yönetim Kurulu üyesi, yönetim kurulu üyeliği haricinde şirkette başka herhangi bir idari görevi bulunmayan ve şirketin günlük iş akışına ve olağan faaliyetlerine müdahil olmayan kişidir. Yönetim Kurulu üyelerinin çoğunluğu icrada görevli olmayan üyelere aittir. Buna göre; Yönetim Kurulu, Hissedarlar tarafından aşağıdaki şekilde aday gösterilecek oniki (12) üyeden oluşur. (a) A Grubu Hisse sahibi Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere yedi (7) kişiyi aday gösterme hakkına sahiptir; (b) Hazine, B Grubu Hisse sahibi sıfatıyla; • Şirket sermayesinin %30 veya daha fazlasını elinde tuttuğu müddetçe Bağımsız Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere Sermaye Piyasası düzenlemelerinde tanımlanan bağımsızlık niteliklerini taşıyan dört (4) kişiyi aday gösterme hakkına sahip olacaktır; veya • Şirket sermayesinin %15 veya daha fazlasına sahip olması halinde (fakat %30'dan daha az) Bağımsız Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere Sermaye Piyasası düzenlemelerinde tanımlanan bağımsızlık niteliklerini taşıyan iki (2) kişiyi aday gösterme hakkına sahip olacaktır. ; • Yukarıdaki bentlerde belirtilen Şirket sermayesinin %30'unun ve %15'inin hesaplanmasında, Hazine'nin B Grubu Hisselerden ve D Grubu Hisselerden elinde tuttuğu hisse miktarları birlikte hesaba katılacaktır. (c) Hazine Şirket sermayesinin %15 veya daha fazlasını elinde tuttuğu müddetçe (fakat %30'dan daha az), A Grubu Hisse sahibi Sermaye Piyasası düzenlemelerinde tanımlanan bağımsızlık niteliklerini taşıyan iki (2) kişiyi Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi olarak ve yedi (7) kişiyi Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere aday gösterme hakkına sahip olacaktır. (d) Hazine C Grubu İmtiyazlı Hisse'yi elinde tuttuğu müddetçe Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere ayrıca C Grubu İmtiyazlı Hisse için bir(1) aday gösterme hakkına sahip olacaktır. (e) A, B ve C Grubu Hissedarlardan her biri, bu madde uyarınca aday gösterilen Yönetim Kurulu üyelerinin seçilmesi için oy kullanacaktır. Bu madde hüküm, Şirket hisselerini borsadan satın alan hissedarların oy hakkını sınırlamaz. Yönetim Kurulu Başkanı, Yönetim Kurulu üyeleri arasından A Grubu Hisse sahiplerinin aday gösterdiği Yönetim Kurulu Üyeleri tarafından aday gösterilecek ve Yönetim Kurulu toplantısında hazır bulunanların çoğunluk kararı ile seçilecek ve görevden alınacaktır. Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı Yönetim Kurulu Üyeleri arasından B Grubu Hisse sahiplerinin aday gösterdiği Yönetim Kurulu Üyeleri tarafından aday gösterilecektir ve Yönetim Kurulu toplantısında hazır bulunanların çoğunluk kararı ile seçilecek ve görevden alınacaktır. Üst Düzey Yönetici ve diğer yöneticiler A Grubu Hisse sahibi tarafından aday gösterilir ve Yönetim Kurulunun toplantıda hazır bulunanların çoğunluğu ile seçilir ve görevden alınır. Bir adayı belirlemek isteyen Hissedar, adayının görevlerini ehil olarak ifa kabiliyetini haiz olduğunu sağlayacak makul önlemler alır. Aday gösterecek her bir Hissedar, adayının ismini, niteliklerini ve deneyimlerini ve aday gösterilmesi düşünülen tarihi, Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemelerine uygun olarak belirler ve duyurur. Yönetim Kurulu üyelerinin alacağı ücretler genel kurulca tespit edilir. Yönetim Kurulu üyelerinin ücretlendirme esaslarının belirlenmesinde Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemelerine uyulur.	YÖNETİM KURULU MADDE 8. Yönetim Kurulunda icrada görevli olan ve olmayan üyeler bulunur. İcrada görevli olmayan Yönetim Kurulu üyesi, yönetim kurulu üyeliği haricinde şirkette başka herhangi bir idari görevi bulunmayan ve şirketin günlük iş akışına ve olağan faaliyetlerine müdahil olmayan kişidir. Yönetim Kurulu üyelerinin çoğunluğu icrada görevli olmayan üyelere aittir. Buna göre; Yönetim Kurulu, Hissedarlar tarafından aşağıdaki şekilde aday gösterilecek dokuz (9) üyeden oluşur. (a) A Grubu Hisse sahibi Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere beş (5) kişiyi aday gösterme hakkına sahiptir; (b) Hazine ve Türkiye Varlık Fonu, B Grubu Hisse sahibi sıfatıyla; • Şirket sermayesinin %30 veya daha fazlasını elinde tuttuğu müddetçe Bağımsız Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere Sermaye Piyasası düzenlemelerinde tanımlanan bağımsızlık niteliklerini taşıyan üç (3) kişiyi aday gösterme hakkına sahip olacaktır; veya • Şirket sermayesinin %15 veya daha fazlasına sahip olması halinde (fakat %30'dan daha az) Bağımsız Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere Sermaye Piyasası düzenlemelerinde tanımlanan bağımsızlık niteliklerini taşıyan iki (2) kişiyi aday gösterme hakkına sahip olacaktır. ; • Yukarıdaki bentlerde belirtilen Şirket sermayesinin %30'unun ve %15'inin hesaplanmasında, Hazine'nin ve Türkiye Varlık Fonu'nun B Grubu Hisselerden ve D Grubu Hisselerden elinde tuttuğu hisse miktarları birlikte hesaba katılacaktır. (c) Hazine ve Türkiye Varlık Fonu Şirket sermayesinin %15 veya daha fazlasını elinde tuttuğu müddetçe (fakat %30'dan daha az), A Grubu Hisse sahibi Sermaye Piyasası düzenlemelerinde tanımlanan bağımsızlık niteliklerini taşıyan bir (1) kişiyi Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi olarak ve beş (5) kişiyi Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere aday gösterme hakkına sahip olacaktır. (d) Hazine C Grubu İmtiyazlı Hisse'yi elinde tuttuğu müddetçe Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere ayrıca C Grubu İmtiyazlı Hisse için bir (1) aday gösterme hakkına sahip olacaktır. (e) A, B ve C Grubu Hissedarlardan her biri, bu madde uyarınca aday gösterilen Yönetim Kurulu üyelerinin seçilmesi için oy kullanacaktır. Bu madde hükümü, Şirket hisselerini borsadan satın alan hissedarların oy hakkını sınırlamaz. Yönetim Kurulu Başkanı, Yönetim Kurulu üyeleri arasından A Grubu Hisse sahiplerinin aday gösterdiği Yönetim Kurulu Üyeleri tarafından aday gösterilecek ve Yönetim Kurulu toplantısında hazır bulunanların çoğunluk kararı ile seçilecek ve görevden alınacaktır. Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı Yönetim Kurulu Üyeleri arasından B Grubu Hisse sahiplerinin aday gösterdiği Yönetim Kurulu Üyeleri tarafından aday gösterilecektir ve Yönetim Kurulu toplantısında hazır bulunanların çoğunluk kararı ile seçilecek ve görevden alınacaktır. Üst Düzey Yönetici ve diğer yöneticiler A Grubu Hisse sahibi tarafından aday gösterilir ve Yönetim Kurulunun toplantıda hazır bulunanların çoğunluğu ile seçilir ve görevden alınır. Bir adayı belirlemek isteyen Hissedar, adayının görevlerini ehil olarak ifa kabiliyetini haiz olduğunu sağlayacak makul önlemler alır. Aday gösterecek her bir Hissedar, adayının ismini, niteliklerini ve deneyimlerini ve aday gösterilmesi düşünülen tarihi, Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemelerine uygun olarak belirler ve duyurur. Yönetim Kurulu üyelerinin alacağı ücretler genel kurulca tespit edilir. Yönetim Kurulu üyelerinin ücretlendirme esaslarının belirlenmesinde Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemelerine uyulur.
DENETİM KURULU MADDE 16. Denetim Kurulu üç üyeden oluşur. Bu üyelere iki adedi A Grubu Hisse sahiplerince gösterilecek adaylar arasından, bir adedi de C grubu imtiyazlı hisseyi temsil eden Hazinece gösterilecek adaylar arasından olmak üzere Genel Kurulca seçilir. Denetim Kurulu kendi üyeleri arasından bir başkan seçer. Yasal Denetçilerin görev süresi üç yıldır. Görev süresi dolan denetçi yeniden seçilebilir. Yasal Denetçilerin seçiminde de bu Ana Sözleşmenin 9 uncu maddesinde belirtilen nitelik ve şartlar aranır. Denetim Kurulu üyelerinin alacağı ücretler genel kurulca tespit edilir.	DENETİM KURULU MADDE 16. Çıkartılmıştır.
DENETÇİLERİN GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI MADDE 17. Yasal Denetçiler şirketin genel işlemlerini ve bütçesini incelemeye, Türk Ticaret Kanununda yazılı görevleri yapmaya, şirketin iyi şekilde yönetimini sağlamaya ve şirket haklarının ve malvarlığının korunması hususunda Yönetim Kuruluna teklifte bulunmaya, gerektiği takdirde Genel Kurulu toplantıya çağırma ve toplantı gündemini tayine ve Türk Ticaret Kanununun 354. maddesinde yazılı raporu düzenlemeye yetkili ve görevlidir. Yasal Denetçiler kanun ve Ana Sözleşme ile kendilerine verilen görevleri tam ve eksiksiz yapmakla yükümlüdür.	DENETÇİLERİN GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI MADDE 17. Çıkartılmıştır.
GENEL KURULUN YETKİLERİ MADDE 19. Genel Kurul, kanunlar çerçevesinde Şirket işleri ile ilgili her türlü yetkiyi haiz esas karar organıdır. Genel kurul kararları başta Yönetim Kurulu olmak üzere bütün şirket organlarını bağlar. Yönetim Kurulu ve Denetçilerin ibra ve sorumluluklarına karar verir.	GENEL KURULUN YETKİLERİ MADDE 19. Genel Kurul, kanunlar çerçevesinde Şirket işleri ile ilgili her türlü yetkiyi haiz esas karar organıdır. Genel kurul kararları başta Yönetim Kurulu olmak üzere bütün şirket organlarını bağlar. Yönetim Kurulunun ibra ve sorumluluklarına karar verir.

02.04.2019 tarihinde, Türk Telekomünikasyon A.Ş. Genel Müdürlük Kültür Merkezi, Turgut Özal Bulvarı, 06103 Aydınlikevler/Ankara adresinde, Şirket hisselerinin %91,44'ünün temsil edildiği, Olağan Genel Kurul Toplantısı gerçekleştirilmiştir. Bu toplantıda; hem elektronik ortamda hem de şahsen katılan pay sahipleri ve temsilcileri soru sorma haklarını kullanmamıştır. Toplantı tutanağı <http://www.ttyatirimciiliskileri.com/tr/kurumsal-yonetim/genel-kurul-toplanti-bilgileri.aspx> adresinde yer almaktadır. Pay sahipleri tarafından bu toplantı esnasında alt gündem maddeleri dışında herhangi bir ilave gündem önerisi verilmemiştir.

02.04.2019 tarihli Olağan Genel Kurul Toplantısı'na ilişkin hususlar Ankara Ticaret Sicil Müdürlüğü tarafından 24.04.2019 tarihinde tescil edilmiş ve 26.04.2019 tarihli Türkiye Ticaret Sicil Gazetesi'nde yayınlanmıştır.

Ayrıca Genel Kurul toplantılarıyla ilgili Şirket tarafından yapılmış olan özel durum açıklamaları, toplantı tarihleri itibarıyla Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda yayınlanmış olup, medya ve menfaat sahipleri Genel Kurul toplantılarına katılmamıştır.

Türk Telekomünikasyon A.Ş. Esas Sözleşmesi'nde yer alan 31'inci maddeye göre Genel Kurul toplantılarından önce pay sahiplerinin bilgilendirilmesi amacıyla Genel Kurul ilanları, Türk Ticaret Kanunu'nun 414'üncü maddesi hükümleri çerçevesinde, ilan ve toplantı günleri hariç olmak üzere toplantı gününden en az 21 gün önce Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi'nde (TTSG) ve iki ulusal gazetede yapılmaktadır. Genel Kurul'a ilişkin bilgiler, Genel Kurul gündemi, davet mektupları, vekâletname örnekleri ve gündem maddelerine ilişkin detaylı bilgi içeren Bilgilendirme Dokümanı Şirket yatırımcı ilişkileri internet sitesi ile Merkezi Kayıt Kuruluşu'nun E-Şirket portalında da ayrıca yayınlanmaktadır.

Pay sahipliğinden kaynaklanan haklarını kullanmak isteyen ve genel kurullara katılmak için ilgili mevzuat uyarınca gerekli prosedürleri yerine getiren hissedarlar Genel Kurul'a iştirak etmişlerdir.

Kurumsal Yönetim İlkeleri'nce pay sahiplerine ilan edilmesi gereken bilgileri içeren Genel Kurul bilgilendirme dokümanları ve toplantı tutanakları www.ttyatirimciiliskileri.com.tr adresinde, Merkezi Kayıt Kuruluşu'nun E-Şirket portalinde ve Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda devamlı surette pay sahiplerinin erişimine açık tutulmaktadır.

Yönetim Kurulu'nda karar alınabilmesi için Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri'nin çoğunluğunun olumlu oyunun arandığı ve olumsuz oy vermeleri nedeniyle kararın Genel Kurul'a bırakıldığı bir işlem gerçekleşmemiştir.

02.04.2019 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda hissedarlara Şirket'in 2018 yılı içerisinde eğitim, sağlık, spor, kültür, sanat ve insani yardım konularında dernek ve vakıflara yapılan toplam bağış ve yardım tutarı (27.120.534 TL) hakkında bilgi verilmiştir. 2019 yılı içerisinde yapılan toplam bağış ve yardım tutarı: 36.467.085 TL'dir. Bağış politikasına göre bir hesap dönemi içerisinde yapılabilecek toplam bağış miktarı 40 milyon TL ile sınırlıdır.

Şirket'in bilgisi dahilinde, yönetim kontrolünü elinde bulunduran pay sahipleri, Yönetim Kurulu üyeleri, idari sorumluluğu bulunan yöneticiler ve bunların eş ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrî hısımları, Şirket veya bağlı ortaklıkları ile çıkar çatışmasına neden olabilecek önemli bir işlem yapmamış, Şirket'in veya bağlı ortaklıkların işletme konusuna giren ticari iş türünden bir işlemi kendi veya başkası hesabına yapmamış, ya da aynı tür ticari işlemlerle uğraşan bir başka şirkete sorumluluğu sınırsız ortak sıfatıyla girmemiştir. 2019 yılı içerisinde yerine getirilmeyen herhangi bir Genel Kurul kararı bulunmamaktadır.

Şirketin LYY Telekomünikasyon A.Ş. sahipliğindeki A grubu ve T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı sahipliğindeki C grubu hisseleri nama, diğer hisseleri ise hamiline yazılıdır.

Oy Hakları ve Azlık Hakları

Türk Telekom'un, C grubu 1 adet imtiyazlı hissesi dışındaki tüm hisseleri satılabilir. Ekonomi ve güvenlik ile ilgili olarak milli yararların korunması amacıyla aşağıdaki konular ister Yönetim Kurulu'nda ister Genel Kurul'da oylansın, C grubu imtiyazlı hissenin olumlu oyu olmaksızın gerçekleştirilemez. Aksi takdirde yapılan işlemler yok sayılır.

- a. Esas Sözleşme değişiklikleri;
- b. Yönetim kontrolünü etkileyecek oranlardaki nama yazılı hisselerin devri;
- c. Nama yazılı hisselerin devrinin pay defterine işlenmesi.

Şirket Esas Sözleşmesi ve 406 Sayılı Telefon ve Telgraf Kanunu gereği C grubu imtiyazlı hisse sahibi, imtiyazlı hisseyi temsilen Türk Telekom Yönetim Kurulu'nda bir üye bulundurulur. C grubu imtiyazlı hisse sahibi sermaye arttırmalarına katılmaz.

Şirket Esas Sözleşmesi'nde azlık haklarının ödenmiş sermayenin en az %5'ini temsil eden pay sahipleri tarafından kullanılması hükmü bulunmaktadır. Ancak azlık hissedarları Yönetim Kurulu'nda temsil edilmemektedir.

Şirket sermayesinde karşılıklı iştirak ilişkisi bulunmamaktadır.

Kar Payı Hakkı ve Kar Dağıtım Politikası

Şirket kârna katılma konusunda Şirket Esas Sözleşmesi'nde bir imtiyaz bulunmamaktadır. Her hisse eşit kar payı hakkına sahiptir ancak; C grubu pay sahibi kardan pay alamamaktadır. Türk Telekom'un kar dağıtım mevzuatı öngörülen yasal süreler içinde gerçekleştirilmektedir.

Şirket, Esas Sözleşmesi'nin 28, 29 ve 30'uncu maddelerine göre dağıtılabilir kârın azamisinin dağıtım şeklinde bir kar dağıtım politikası benimsemiş olup, Şirket'in kar dağıtım politikası 27.05.2014 tarihinde gerçekleştirilen 2013 yılı Olağan Genel Kurul toplantısında pay sahiplerince onaylanmıştır. Öte yandan, Yönetim Kurulu, kar dağıtım önerisini belirlerken Grup Şirketlerinin kısa vadeli mali yükümlülükleri ve alacaklılarla yapılan anlaşmalarda yer alan şartları da göz önünde bulundurmaktadır.

Şirket Esas Sözleşmesi'nde belirtildiği üzere, senelik kârın hissedarlara hangi tarihlerde ve ne şekilde verileceği Yönetim Kurulu'nun Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak hazırlanan teklifi üzerine Genel Kurul'ca kararlaştırılmaktadır.

Şirket'in "Kar Dağıtım Politikası" yatırımcı ilişkileri web sitesi (www.ttyatirimciliskileri.com.tr) vasıtasıyla kamuya açıklanmakta ve Şirket faaliyet raporlarında yer almaktadır.

Şirketin Yönetim Kurulu'nun 31 Ocak 2019 tarihindeki toplantısında, Şirket'in 01 Ocak 2018 - 31 Aralık 2018 tarihleri arasında icra ettiği faaliyetleri neticesinde Sermaye Piyasası Kurulu'nun II-14.1 sayılı "Sermaye Piyasasında Finansal Raporlamaya İlişkin Esaslar Tebliği"

hükümleri uyarınca hazırlanmış olan bağımsız denetimden geçmiş konsolide mali tablolara göre oluşan zararının 1.391.261.128 TL olduğu, Vergi Usul Kanunu hükümleri çerçevesinde hesaplanan ticari zararının ise 1.965.757.320 TL olduğu, buna göre, şirketin, 2018 yılı konsolide mali tablolara göre ve Vergi Usul Kanunu hükümleri çerçevesinde oluşan zarar sebebiyle 2018 faaliyet dönemi için kar dağıtım yapmaması kararlaştırılmıştır. Yönetim Kurulunun kar dağıtım teklifi 02.04.2019 tarihinde gerçekleşen Genel Kurul tarafından kabul edilmiş ve kar dağıtım yapılmamıştır.

2019 yılı içerisinde Şirketin iktisap ettiği kendi payı bulunmamaktadır.

Payların Devri

Şirket Esas Sözleşmesi'nde yer alan payların devrini kısıtlar nitelikteki hükümler aşağıdaki gibidir:

Şirket Esas Sözleşmesi'nin Madde 6/A saklı kalmak üzere, Türk Telekom'un, C Grubu 1 adet imtiyazlı hisse dışındaki tüm hisseleri satılabilir. Ekonomi ve güvenlik ile ilgili olarak milli yararların korunması amacıyla aşağıdaki konular ister Yönetim Kurulu'nda ister Genel Kurul'da oylansın, C Grubu İmtiyazlı Hissenin olumlu oyu olmaksızın gerçekleştirilemez. Aksi takdirde yapılan işlemler yok sayılır:

- a) Esas Sözleşme değişiklikleri,
- b) Yönetim kontrolünü etkileyecek oranlardaki nama yazılı hisselerin devri,
- c) Nama yazılı hisselerin devrinin pay defterine işlenmesi.

Esas Sözleşme'nin 6.A.2 maddesinde yer verilen "A grubu hisse sahibi, stratejik taahhüt süresinin sona erme tarihinden ve A grubu hisse sahibinin Şirket'teki hisseleri için ödemesi gereken tutarın tamamını ödediği tarihten hangisi sonra ise bu tarihten sonra herhangi bir zamanda, hisselerinin tamamını veya bir kısmını bir üçüncü şahsa her zaman C grubu imtiyazlı hissenin veto hakkına tabi olmak koşuluyla devredebilir" hükmü ile en geç 14.11.2008 tarihine kadar olan stratejik taahhüt süresinin sonuna kadar devir yasağı öngörülmüştür. Söz konusu devir yasağı dönemi sonundan itibaren ise, Şirket'in A Grubu hisselerinin devri C grubu imtiyazlı hissenin veto hakkına bağlı kılınmıştır. Halihazırda, stratejik taahhüt süresi 14.11.2008 tarihinde sona ermiş olup, A grubu hisse sahibi Şirket'teki hisseleri için ödemesi gereken tutarın tamamını ödemiş olup, Şirket'in A Grubu hisseleri, C Grubu İmtiyazlı Hissenin onayı ile devredilebilmektedir. A grubu hisse sahibi, zaman içerisinde hisse rehnine tabi olmayacak hisselerinin üzerinde, söz konusu hisselerin satın alınması ile ilgili olarak veya başka bir şekilde aldığı borçların teminatı olarak, bir finansal kurum lehine rehin veya yükümlülük tesis edebilir. Söz konusu finansal kurumun, bu rehin veya yükümlülüğü paraya çevirmesi halinde, bu kurum A grubu hisse sahibinin rehin ve yükümlülüğüne tabi olan hisselerini ancak Hazine'nin önceden yazılı

rızasını (söz konusu rızanın verilmesinden makul olmayan nedenlerle kaçınılmayacaktır) almak suretiyle devredebilecektir.

Esas Sözleşme'nin 6.A.3 maddesinde B grubu hissedarın hisselerinin devrine ilişkin getirilen kısıtlama, stratejik taahhüt süresi ile sınırlı olup stratejik taahhüt süresinin sona erdiği 14.11.2008 tarihinden itibaren B grubu hisselerin devri konusunda bir kısıtlama bulunmamaktadır.

Ayrıca, 406 sayılı Telgraf ve Telefon Kanunu'nun Ek 17'nci maddesi ve Şirket Esas Sözleşmesi'nin 6'ncı maddesinin 4'üncü fıkrası uyarınca C grubu 1 adet imtiyazlı hissenin satılması mümkün bulunmamaktadır.

Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık

Şirket Bilgilendirme Politikası

Türk Telekom bilgilendirme politikası SPK'nın II-15.1 sayılı Özel Durumlar Tebliği ve SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri doğrultusunda oluşturulmuştur. Şirket Yönetim Kurulu'nun aldığı karar doğrultusunda 12.04.2018 tarihinde güncellenip Kamuyu Aydınlatma Platformunda yayınlanan ve 28.05.2018 tarihli Genel Kurul Toplantısı'nda ortakların bilgisine sunulan söz konusu politika; Şirket'in yatırımcı ilişkileri internet sitesinde (www.ttyatirimciliskileri.com.tr) "Kurumsal Yönetim" başlığı altında yayınlanmaktadır. Söz konusu politikaların takibinden ve geliştirilmesinden Yatırımcı İlişkileri Direktörlüğü sorumlu olup yetkililerin isim ve görevleri Yatırımcı İlişkileri bölümü başlığı altında verilmiştir. Yetkililer Yönetim Kurulu ve Kurumsal Yönetim Komitesi ile yakın iş birliği içerisinde bu sorumluluklarını yerine getirmektedirler.

Şirket 2019 Öngörülleri

Şirket, 2019 yılı için 30.01.2019 tarihinde paylaştığı öngörüyü 26.07.2019 tarihinde ve 31.10.2019 tarihinde güncellenmiştir.

30.01.2019 tarihinde açıklanan 2019 Yılı Konsolide Finansal Sonuçlarına İlişkin Öngörüler aşağıdaki gibidir:

"Mevcut koşullarda 2019 yılı için öngörüler aşağıdaki gibidir;

- Konsolide gelirlerde (UFRYK 12 hariç) 2018 yılına göre %15 - %16 seviyelerinde artış,
- Konsolide FAVÖK'ün 10,0 milyar TL - 10,2 milyar TL seviyelerinde gerçekleşmesi,
- Konsolide yatırım harcamalarının ise 5,5 - 5,7 milyar TL seviyelerinde gerçekleşmesi.

Not: Şirketimiz UFRS 16 muhasebe standartlarını 1 Ocak 2019'dan itibaren uygulamaya başlamıştır. 2019 FAVÖK (650 - 700 milyon TL) ve Yatırım Harcaması (850-900 milyon TL) öngörü rakamları UFRS 16 etkisini içermektedir."

26.07.2019 tarihinde revize edilen öngörüler ile ilgili yapılan açıklamalar aşağıdaki gibidir:

"Şirketimiz, 2019 yılının ilk yarısında kaydedilen güçlü operasyonel karlılığın ardından 2019 FAVÖK öngörülerini yukarı yönlü revize etmeye karar vermiştir.

Bunun sonucunda mevcut koşullarda 2019 yılında;

- Konsolide gelirlerimizin (UFRYK 12 hariç) 2018 yılına göre yaklaşık %15 - %16 seviyesinde artmasını,
- Konsolide FAVÖK tutarımızın 10,3 milyar TL - 10,5 milyar TL seviyelerinde gerçekleşmesini,
- Konsolide yatırım harcamalarımızın ise yaklaşık 4,6 milyar TL - 4,8 milyar TL seviyesinde gerçekleşmesini,

öngörmekteyiz."

"Şirketimiz UFRS 16 muhasebe standartlarını 1 Ocak 2019'dan itibaren uygulamaya başlamıştır.

FAVÖK üzerindeki UFRS 16 etkisini de içerirken, Yatırım Harcamaları UFRS 16'dan kaynaklanan kiralama yükümlülüklerine olan girişler ile netlenen kullanım hakkı varlıklarına olan girişleri (850 - 900 milyon TL) içermemektedir."

31.10.2019 tarihinde revize edilen öngörüler ile ilgili yapılan açıklamalar aşağıdaki gibidir:

"Şirketimiz, 2019 yılının ilk dokuz aylık sonuçları ve güçlü operasyonel karlılığın ardından 2019 yılı öngörülerini revize etmeye karar vermiştir.

Bunun sonucunda mevcut koşullarda 2019 yılında;

- Konsolide gelirlerimizin (UFRYK 12 hariç) 2018 yılına göre yaklaşık %15 seviyesinde artmasını,
- Konsolide FAVÖK tutarımızın yaklaşık 11,0 milyar TL seviyesinde gerçekleşmesini,
- Konsolide yatırım harcamalarımızın ise yaklaşık 4,8 milyar TL seviyesinde gerçekleşmesini,

öngörmekteyiz."

2019 Yılı Gerçekleşmesi

Konsolide gelirler (UFYRK 12 hariç) Şirket'in yıllık gelir artışı öngörüsüne paralel olarak %15,1 seviyesinde gerçekleşirken, FAVÖK öngörüsü yine öngörü çerçevesinde 11,2 milyar TL olarak gerçekleşmiştir. Aynı dönemde, Grup, konsolide yatırım harcamaları öngörüsüne paralel olarak 4,9 milyar TL yatırım yapmıştır.

2020 Yılı Konsolide Finansal Sonuçlarına İlişkin Öngörüler

Mevcut koşullarda 2020 yılı için öngörüler aşağıdaki gibidir:

- Konsolide gelirlerde (UFYRK 12 hariç) 2019 yılına göre yaklaşık %14 seviyesinde artış,
- Konsolide FAVÖK tutarının yaklaşık 12,4 milyar TL seviyesinde gerçekleşmesi,
- Konsolide yatırım harcamalarının ise yaklaşık 5,8 milyar TL seviyesinde gerçekleşmesi.

Şirket'in Yatırımcı İlişkileri Web Sitesi ve İçeriği

Kamunun aydınlatılmasında ve şeffaflığın sağlanmasında, Sermaye Piyasası mevzuatı, SPK ve BIST karar ve düzenlemeleri ve SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri paralelinde, www.ttyatirimciliskileri.com.tr internet adresindeki Türk Telekom web sitesi etkin olarak kullanılır. Web sitesinde bulunan bilgiler hem Türkçe hem İngilizce olarak verilmektedir. Web sitesinde izlenebilecek önemli başlıklar aşağıda özetlenmiştir:

- Kurumsal kimliğe ilişkin detaylı bilgiler
- Vizyon, misyon ve değerler
- Şirket yönetimi ve ortaklık yapısı
- Yönetim Kurulu üyeleri ve Şirket üst yönetimi hakkında bilgi
- Şirket Esas Sözleşmesi ve değişikliklerin yayınlandığı Türkiye Ticaret Sicili Gazeteleri
- Ticaret sicili bilgileri
- Finansal tablolar ve faaliyet raporları
- Özel durum açıklamaları
- Finansal sonuçlara ilişkin basın açıklamaları
- Yatırımcı sunumları

- Hisse senedi performansı bilgisi
- Tahvil bilgisi
- Kredi derecelendirme notları
- Analist iletişim bilgileri
- Genel Kurul hakkında bilgiler
 - Gündem
 - Bilgilendirme dokümanları
 - Toplantı tutanağı
 - Hazirun cetveli
 - Vekaletname örneği
- Kurumsal Yönetim İlkeleri uyum raporu
- Kar dağıtım politikası, tarihçesi ve sermaye artırımları
- Bilgilendirme politikası, ücretlendirme politikası, kadın üye politikası, insan hakları politikası ve diğer politikalar
- Etik Kurallar
- Bağımsız Denetçi bilgisi
- İdari Sorumluluğu Bulunanlar listesi
- Risk Yönetimi ve İç Denetim
- Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkeleri doğrultusunda kurulmuş komite bilgileri
- Halka Arza ilişkin Kesin Talep Sirküleri ve İzahname
- Türk Telekom çağrı merkezi ve iletişim bilgileri
- Yatırımcı İlişkileri iletişim bilgileri
- Sürdürülebilirlik
- Türk Telekom'un sosyal sorumluluk projelerine ilişkin bilgiler
- Sıkça sorulan sorular ve cevaplar
- Telekom sözlüğü

Ticaret Sicil Bilgileri

Tescil Tarihi	30 Haziran 1994
Kuruluşun TTSG'de Yayınlandığı Tarih	1 Temmuz 1994
Sicil Numarası	103633
Ticaret Sicil Müdürlüğü	Ankara Ticaret Sicili Müdürlüğü
Mersis Numarası	0876005220500084

Gerçek Kişi Nihai Hakim Pay Sahibi/Pay Sahiplerinin Açıklanması

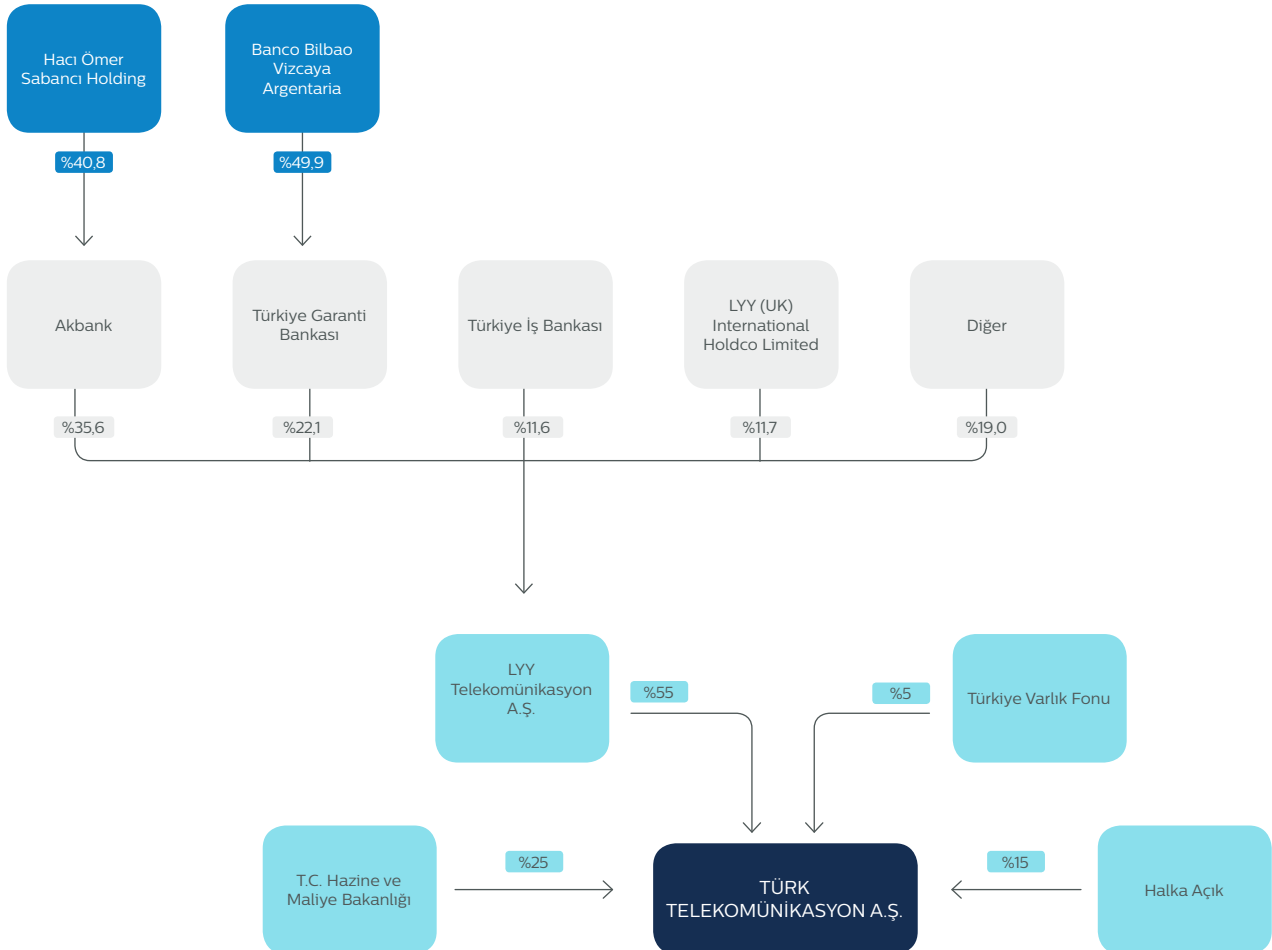
Kayıtlı sermaye sistemine tabi olmayan Şirket'in sermayesi 3.500.000.000 TL olup sermayesinin tamamı ödenmiştir.

Ödenmiş sermayenin hissedarlar arasındaki dağılımı aşağıdaki gibidir:

Ortağın Ticaret Unvanı / Adı Soyadı	Sermayedeki Payı		
	Tutarı (TL)	Grubu	Oranı (%)
LYY Telekomünikasyon A.Ş.	1.925.000.000,00	A	55
T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı	875.011.884,975	B	25
T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı	0,01	C	
Türkiye Varlık Fonu	174.988.115,015	B	5
Halka Açık	525.000.000,00	D	15
TOPLAM	3.500.000.000,00		100

Not: 5 Şubat 2017 tarihinde yayınlanan Resmi Gazete'ye göre, Bakanlar Kurulu'nca, Şirket'in T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığına ait %6,68 (%5 B Grubu, %1,68 D Grubu halka açık) oranındaki hisselerinin Türkiye Varlık Fonu'na aktarılmasına karar verilmiş ve hisse transferi 2017 yılında tamamlanmıştır.

Şirket sermayesine dolaylı yoldan sahip olan gerçek ve tüzel kişiler aşağıdaki gibidir:



Not: 1) Ana ortaklık yapısında gösterilenler dışında sermayedeki payı %5'i geçen gerçek veya tüzel kişi hissedar bulunmamaktadır.

2) Türkiye Varlık Fonu'nun halka açık kısımda %1,68 oranında hissesi bulunmaktadır.

Mevzuat Gereği Diğer Bilgilendirmeler

Faaliyet raporunda Yeni Türk Ticaret Kanunu ve Sermaye Piyasası mevzuatınca öngörülen içeriklere yer verilmektedir. Şirket'in yatırım danışmanlığı ve derecelendirme gibi konularda hizmet aldığı kurumlarla arasında bir çıkar çatışması olmamıştır.

Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdür aynı kişi değildir.

Yönetim Kurulu üyeleri hakkında hiçbir idari yaptırım ve ceza verilmemiştir.

Şirket'in karşılıklı iştirak ilişkisi bulunmamaktadır. Bu sebeple bu yönde faaliyet raporunda yer verilmesi öngörülen bilgi bulunmamaktadır.

Yönetim Kurulu

Yönetim Kurulu'nun Yapısı ve Oluşumu

Şirket'in 25 Ocak 2019 tarihli Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı'nda Şirket Esas Sözleşmesi'nin "Yönetim Kurulu" başlıklı 8. Maddesinde değişiklik yapılmış olup Yönetim Kurulu üye sayısı dokuz olarak belirlenmiş ve üç yıl görev yapmak üzere Yönetim Kurulu üye seçimi yapılmıştır.

Şirket Esas Sözleşmesi uyarınca Yönetim Kurulu üyeleri aşağıdaki şekilde aday gösterilebilir;

(a) A Grubu Hisse sahibi Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere beş (5) kişiyi aday gösterme hakkına sahiptir;

(b) Hazine ve Türkiye Varlık Fonu, B Grubu Hisse sahibi sıfatıyla;

- Şirket sermayesinin %30 veya daha fazlasını elinde tuttuğu müddetçe Bağımsız Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere Sermaye Piyasası düzenlemelerinde tanımlanan bağımsızlık niteliklerini taşıyan üç (3) kişiyi aday gösterme hakkına sahip olacaktır veya
- Şirket sermayesinin %15 veya daha fazlasına sahip olması halinde (fakat %30'dan daha az) Bağımsız Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere Sermaye Piyasası düzenlemelerinde tanımlanan bağımsızlık niteliklerini taşıyan iki (2) kişiyi aday gösterme hakkına sahip olacaktır;

- Yukarıdaki bentlerde belirtilen Şirket sermayesinin %30'unun ve %15'inin hesaplanmasında, Hazine ve Türkiye Varlık Fonu'nun B Grubu Hisselerden ve D Grubu Hisselerden elinde tuttuğu hisse miktarları birlikte hesaba katılacaktır.

(c) Hazine ve Türkiye Varlık Fonu Şirket sermayesinin %15 veya daha fazlasını elinde tuttuğu müddetçe (fakat %30'dan daha az), A Grubu Hisse sahibi Sermaye Piyasası düzenlemelerinde tanımlanan bağımsızlık niteliklerini taşıyan bir (1) kişiyi bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi olarak ve beş (5) kişiyi Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere aday gösterme hakkına sahip olacaktır.

(d) Hazine C Grubu İmtiyazlı Hisse'yi elinde tuttuğu müddetçe Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere ayrıca C Grubu İmtiyazlı Hisse için bir (1) aday gösterme hakkına sahip olacaktır.

Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu

Şirket Yönetim Kurulu yapısı rapor tarihi itibarıyla aşağıdaki şekildedir:

Türk Telekomünikasyon A.Ş. Yönetim Kurulu Üyeleri			
Adı-Soyadı	Yönetim Kuruluna İlk Seçilme Tarihi	Son 5 Yılda Ortaklıkta Üstlendiği Görevler	Son Durum İtibarıyla Ortaklık Dışında Aldığı Görevler
Dr. Ömer Fatih Sayan	YK Üye - 04.09.2018 YK Başkan - 21.12.2018		T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı, Bakan Yardımcısı
Eyüp Engin	21.12.2018	28.12.2018 - Halen: TT Mobil İletişim Hizmetleri A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi 28.12.2018 - Halen: TTNET A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi 28.12.2018 - Halen: Argela Yazılım ve Bilişim Teknolojileri San. ve Tic. A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı	- Akbank T.A.Ş. Yönetim Kurulu Murahhas Üye - Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi
Yiğit Bulut	06.05.2014		- T.C. Cumhurbaşkanlığı Başdanışmanı - T.C. Cumhurbaşkanlığı, Ekonomi Politikaları Kurulu Üyesi
Hakan Aran	21.12.2018	28.12.2018 - Halen: TT Mobil İletişim Hizmetleri A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi 28.12.2018 - Halen: TTNET A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi 28.12.2018 - Halen: Assist Rehberlik Ve Müşteri Hizmetleri A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi 28.12.2018 - Halen: Innova Bilişim Çözümleri A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi 28.12.2018 - Halen: Sebit Eğitim Ve Bilişim Teknolojileri A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı	- Türkiye İş Bankası A.Ş. Genel Müdür Yardımcısı - Softtech Yazılım Teknolojileri Araştırma Gel. ve Paz. Tic. A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı - Livewell Giyilebilir Sağlık Ürün Hiz. Ve Tekn. San. ve Tic. A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı - Gullseye Lojistik Teknolojileri A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı - Türkiye İş Bankası A.Ş. Mensupları Munzam Sosyal Güvenlik ve Yardımlaşma Sandığı Vakfı Yönetim Kurulu Üyesi
Selim Dursun	04.09.2018	02.03.2012 - 02.02.2015: Innova Bilişim Çözümleri A.Ş. İnceleme Kurulu Üyesi	T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Bakan Yardımcısı
Dr. Nureddin Nebati	A Grubu - 02.11.2018 B Grubu - 27.12.2018		T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı, Bakan Yardımcısı

Türk Telekomünikasyon A.Ş. Yönetim Kurulu Üyeleri

Adı-Soyadı	Yönetim Kuruluna İlk Seçilme Tarihi	Son 5 Yılda Ortaklıkta Üstlendiği Görevler	Son Durum İtibarıyla Ortaklık Dışında Aldığı Görevler
Dr. Muammer Cüneyt Sezgin	21.12.2018	28.12.2018 - Halen: TT Mobil İletişim Hizmetleri A.Ş. Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı 28.12.2018 - Halen: TTNET A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi 28.12.2018 - Halen: Turk Telekom International Group Yönetim Kurulu Başkanı	T. Garanti Bankası A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi - Garanti Bank S.A. (Romanya) Yönetim Kurulu Üyesi - Garanti Bank S.A. (Romanya) Denetim Komitesi Başkanı - Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi - Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Denetim Komitesi Başkanı - Garanti Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi - Garanti Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş. Denetim Komitesi Başkanı - Öğretmen Akademisi Vakfı Mütevelli Heyeti Üyesi - Doğal Hayatı Koruma (WWF Türkiye) Vakfı Mütevelli Heyeti Üyesi, - Kabataş Erkek Lisesi Eğitim Vakfı Mütevelli Heyeti Üyesi - Türkiye Finans Yöneticileri Vakfı Yönetim Kurulu Üyesi - Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği Yönetim Kurulu Üyesi
Aclan Acar	07.03.2019		- Türk Eğitim Derneği (TED) Danışma Kurulu Üyesi - TED Üniversitesi Mütevelli Heyeti Üyesi
Ertuğrul Altın	12.03.2019		- T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı, Bakan Danışmanı - Boru Hatları İle Petrol Taşıma A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi

Şirkette icracı olan Yönetim Kurulu üyesi bulunmamaktadır.

Yönetim Kurulu özgeçmişlerine Faaliyet Raporu'nun Yönetim Kurulu başlıklı bölümünde ve Şirket Yatırımcı İlişkileri web sitesinin Kurumsal Yönetim bölümünde yer verilmiştir. Esas Sözleşme'nin 10'uncu maddesinde yer alan hükme göre, Yönetim Kurulu üyelerinin görev süresi üç yıldır.

25 Ocak 2019 tarihli Şirket Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı'nda adaylıkları görüşülüp karara bağlanan Bağımsız Yönetim Kurulu üyelerinin belirlenmesinde Aday Gösterme Komitesi'nin aday gösterme sorumlulukları Sermaye Piyasası Kurulu mevzuatına uygun olarak Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından yerine getirilmiştir. B grubu hissedar tarafından Kurumsal Yönetim Komitesi'ne üç Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi adayı sunulmuş olup adayların bağımsızlık kriterlerini taşıyıp taşımadığına ilişkin Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından 04.01.2019 tarihinde bir rapor hazırlanmış ve aynı tarihte Yönetim Kurulu'na sunulmuştur. Sermaye Piyasası Kurulu'nun bağımsız Yönetim Kurulu adaylarına ilişkin uygunluk görüşü sonrası üç aday Genel Kurul onayına sunulmuş ve Genel Kurul onayıyla seçilmiştir.

Her bir Bağımsız Yönetim Kurulu üyesinin imzaladığı bağımsızlık beyanlarına bu raporun sonundaki EK bölümünde yer verilmiştir. İlgili faaliyet dönemi itibarıyla bağımsızlığı ortadan kaldıran herhangi bir durum ortaya çıkmamıştır. Yönetim Kurulu üyelerinin Şirket dışında başka görevler alması henüz belirli kurallara bağlanmamıştır.

2019 yılı içinde Yönetim Kurulu'ndaki Üye Değişiklikleri

Yönetim Kurulu üyesi Bülent Aksu 07.03.2019 tarihinde istifa etmiş olup Bülent Aksu'nun istifası üzerine boşalan üyeliğe, 07.03.2019 tarihinde Aclan Acar Yönetim Kurulu üyesi olarak atanmıştır. Aclan Acar'ın Yönetim Kurulu üyeliği 02.04.2019 tarihli Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda diğer Yönetim Kurulu üyeleri ile aynı şartlarla ve sefelinin kalan görev süresi boyunca geçerli olmak üzere Genel Kurul tarafından onaylanmıştır.

Yönetim Kurulu üyesi Emre Derman 12.03.2019 tarihinde istifa etmiş olup Emre Derman'ın istifası üzerine boşalan üyeliğe, 12.03.2019 tarihinde Ertuğrul Altın Yönetim Kurulu üyesi olarak atanmıştır. Ertuğrul Altın'ın Yönetim Kurulu üyeliği 02.04.2019 tarihli Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda diğer Yönetim Kurulu üyeleri ile aynı şartlarla ve sefelinin kalan görev süresi boyunca geçerli olmak üzere Genel Kurul tarafından onaylanmıştır.

Yönetim Kurulu'nun Faaliyet Esasları

Yönetim Kurulu Esas Sözleşme'de belirtilen hükümler çerçevesinde, yılda en az dört defa olmak üzere, Şirket faaliyetleri gerektirdikçe toplanmaktadır. Yönetim Kurulu iş ve işlemleri Yönetim Kurulu Genel Sekreterliği tarafından yürütülmektedir. Bu çerçevede, toplantı tarihi ve belirlenen gündem ile gündeme ilişkin evraklar 10 iş günü öncesinden Yönetim Kurulu üyelerine incelenmek üzere gönderilmektedir. Yönetim Kurulu üyeleri toplantıya e-posta vasıtasıyla çağrılmaktadır. Yönetim Kurulu toplantıları gündeminin belirlenmesi, e-posta vasıtasıyla yapılmakta olup; Yönetim Kurulu üyelerinin, Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları ve departman yöneticilerin görüş ve önerileri doğrultusunda ve Yönetim Kurulu Başkanı'nın nihai onayını alarak gerçekleştirilmektedir.

Şirket Yönetim Kurulu 2019 yılında, toplam 12 kez Şirket'le ilgili stratejik konuların değerlendirildiği toplantılar gerçekleştirmiştir. Gerçekleştirilen toplantılara Yönetim Kurulu üyelerinin katılım yüzdesi ortalama %91 olarak gerçekleşmiştir. Esas Sözleşme'nin 12'nci maddesi gereğince Yönetim Kurulu kararları Yönetim Kurulu tarafından alınacak önemli kararlar hariç toplantıda hazır bulunanların oy çoğunluğu ile alınmıştır. Esas Sözleşme'nin 12'nci maddesinde sıralanan önemli kararlar ise; toplantı nisabı en az yedi üyeden oluşmak üzere, en az bir tanesi Türkiye Cumhuriyeti Hazine ve Maliye Bakanlığı'nı temsil eden yedi üyenin olumlu oy kullanması ile alınmıştır. Toplantıda Yönetim Kurulu üyeleri tarafından yöneltilen sorular ile birden çok görüş açıklanan konulara ilişkin yöneltilen sorular ve açıklanan görüşler karar zaptına geçirilmiştir. C grubu imtiyazlı hisseyi temsil eden Yönetim Kurulu üyesinin hakları bu raporun Oy Hakları ve Azınlık Hakları başlıklı bölümünde açıklanmıştır. Onaylanmayan herhangi bir karar bulunmamaktadır. Bağımsız Yönetim Kurulu üyelerinin onayına sunulan önemli nitelikte işlem olmaması olup, ilişkili taraf işlemlerinin tamamı ise bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri'nin çoğunluğu tarafından onaylanmıştır. Yönetim Kurulu üyelerinin görevleri esnasındaki kusurları nedeniyle Şirket'te sebep olacakları zarar sigorta ettirilmiş olup Şirket'in mevcut "Yönetici Sorumluluk Sigortası" poliçesi, toplam sorumluluk limiti Şirket sermayesinin %25'ini aşacak şekilde gerçekleştirilmiştir.

Yönetim Kurulu'nda Oluşturulan Komitelerin Sayı, Yapı ve Bağımsızlığı

Denetim Komitesi

Şirket Yönetim Kurulu'nun 16.06.2008 tarihinde almış olduğu karar ile Denetim Komitesi kurulmuştur.

Şirket Yönetim Kurulu'nun 11.01.2019 tarihinde almış olduğu karar ile Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Yiğit Bulut Denetim Komitesi Başkanı, Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Selim Dursun ise Denetim Komitesi üyesi olarak seçilmiştir.

Denetim Komitesi en az üç ayda bir olmak üzere toplanır. Denetim Komitesi; 2019 yılında yedi kez toplanarak Türk Telekom Grubu'nun muhasebe, finans ve denetim süreçleri ile kanun ve mevzuata ve davranış kurallarına uygunluğun izlenmesi süreçlerini ve zaman zaman Yönetim Kurulu'nun özel olarak görevlendirdiği başka konuları inceleyip takip ederek görevini etkin bir şekilde yerine getirmiştir.

Kurumsal Yönetim Komitesi

Şirket Yönetim Kurulu'nun 17.10.2012 tarihinde almış olduğu karar ile Kurumsal Yönetim Komitesi kurulmuştur.

Şirket Yönetim Kurulu'nun 11.01.2019 tarihinde almış olduğu karar ile Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Dr. Nureddin Nebati Kurumsal Yönetim Komitesi Başkanı, Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Selim Dursun ve Yönetim Kurulu Üyesi Dr. Muammer Cüneyt Sezgin ile Yatırımcı İlişkileri Direktörü Sabriye Gözde Çullas Kurumsal Yönetim Komitesi üyeleri olarak seçilmiştir.

Kurumsal Yönetim Komitesi, Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin Şirket içerisinde oluşturulmasını, geliştirilmesini, benimsenmesini ve uygulanmasını sağlar. Kurumsal Yönetim Komitesi çalışmalarının etkinliği için gerekli görülen sıklıkta toplanır. Kurumsal Yönetim Komitesi, 2019 yılı içerisinde dört toplantı yaparak görevlerini etkin bir şekilde yerine getirmiştir.

Aday Gösterme ve Ücret Komitesi

Sermaye Piyasası Kurulu'nun II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliğinde yer alan Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin 4.5.1. maddesi kapsamında 22.02.2019 tarihinde kurulan ve Şirket Yönetim Kurulu bünyesinde faaliyet gösteren "Aday Gösterme ve Ücret Komitesi"nin mevcut görevlerini yerine getirmek üzere, Şirket Yönetim Kurulu'nun 16.12.2019 tarihli ve 228 kararıyla, Yönetim Kurulu bünyesinde faaliyet gösterecek bir "Aday Gösterme Komitesi" ve "Ücret Komitesi" kurulmuştur.

Aday Gösterme Komitesi

Şirket Yönetim Kurulu'nun 16.12.2019 tarihinde almış olduğu karar ile kurulan Aday Gösterme Komitesi'nde Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Dr. Nureddin Nebati Aday Gösterme Komitesi Başkanı, Yönetim Kurulu Başkanı Dr. Ömer Fatih Sayan ve Yönetim Kurulu Üyesi Aclan Acar Aday Gösterme Komitesi Üyesi olarak görev yapmaktadır.

Aday Gösterme Komitesi, yılda en az 2 toplantı yapmak kaydıyla kendisine verilen görevlerin gerektirdiği sıklıkta toplanır. Aday Gösterme Komitesi 16.12.2019 tarihinde kurulduğu için, 2019 yılı içerisinde toplantı yapmamıştır.

Ücret Komitesi

Şirket Yönetim Kurulu'nun 16.12.2019 tarihinde almış olduğu karar ile kurulan Ücret Komitesi'nde Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Yiğit Bulut Ücret Komitesi Başkanı, Yönetim Kurulu Üyeleri Eyüp Engin ve Dr. Muammer Cüneyt Sezgin Ücret Komitesi Üyesi olarak görev yapmaktadır.

Ücret Komitesi yılda en az 2 toplantı yapmak kaydıyla kendisine verilen görevlerin gerektirdiği sıklıkta toplanır. Ücret Komitesi 16.12.2019 tarihinde kurulduğu için 2019 yılı içerisinde toplantı yapmamıştır.

Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi

Şirket Yönetim Kurulu'nun 14.08.2013 tarihinde almış olduğu karar ile Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi kurulmuştur.

Şirket Yönetim Kurulu'nun 11.01.2019 tarihinde almış olduğu karar ile Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Yiğit Bulut Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi Başkanı, Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı Eyüp Engin ve Yönetim Kurulu Üyesi Hakan Aran Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi Üyesi olarak görev yapmaktadır.

Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi her iki ayda bir toplanarak görevlerini etkin bir şekilde yerine getirir. 2019 yılında toplam dört toplantı yapılmıştır. Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi'nin kuruluş amacı:

- Türk Telekom Grubu'nun varlığını, gelişimini ve sürekliliğini tehlikeye atabilecek her türlü potansiyel riskin tespit edilmesi,
- Belirlenen risklerin bertaraf edilmesi amacıyla, gerekli önlem ve aksiyonların uygulanması için Kurumsal Risk Yönetimi Sistemi'nin tesis edilmesi, devamlılığının sağlanması ve gerektiğinde iyileştirilmesi,
- Risklerin, risk yönetim araçları ile bir risk yönetimi sistemi dahilinde yönetilmesi ve gözden geçirilmesiyle ilgili çalışmaların yürütülmesi,
- Kurumsal Risk Yönetimi Sistemi'nden gelen bulguların karar verme mekanizmasının önemli bir bileşeni olmasının sağlanması ve Yönetim Kurulu'na bu konularda raporlama yapılmasıdır.

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Yiğit Bulut; Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi Başkanı, Denetim Komitesi Başkanı ve Ücret Komitesi Başkanı olarak; Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Selim Dursun; Kurumsal Yönetim Komitesi ve Denetim Komitesi Üyesi, Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Dr. Nureddin Nebati; Kurumsal Yönetim Komitesi Başkanı ve Aday Gösterme Komitesi Başkanı olarak birden fazla komitede görev yapmaktadır.

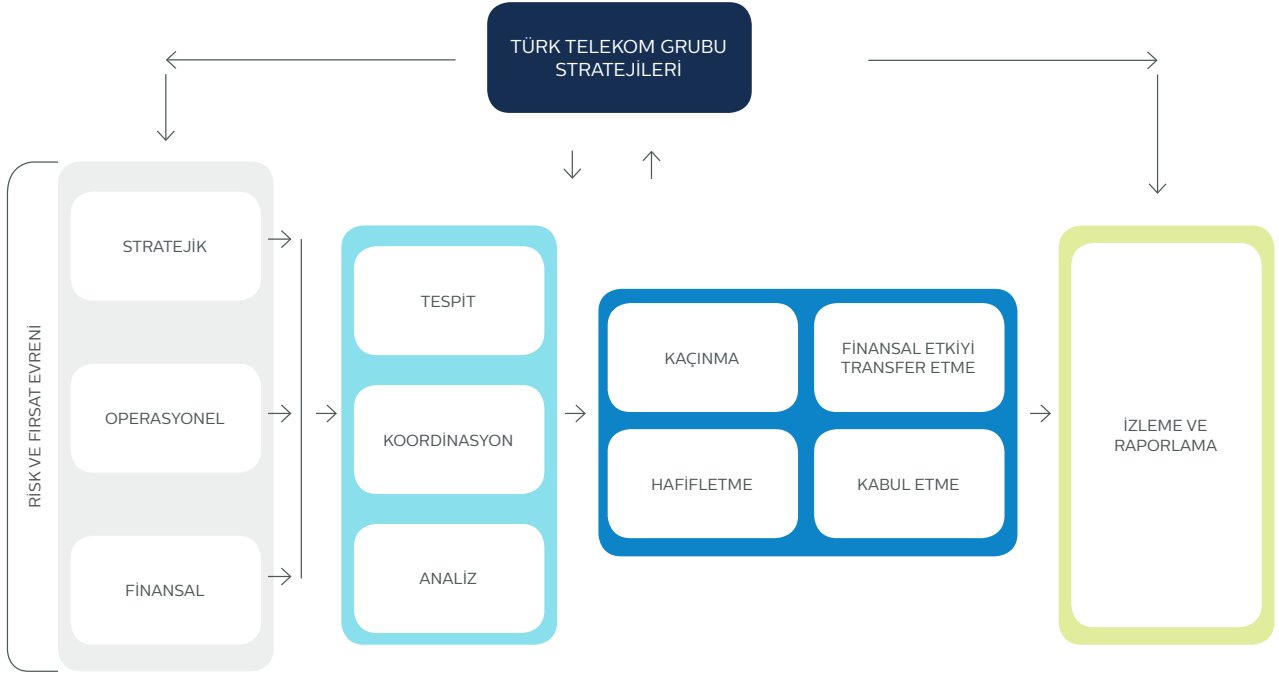
Türk Telekom Risk Yönetim ve İç Kontrol Mekanizması

Kurumsal Risk Yönetimi, kurumu etkileyebilecek potansiyel olayları tanımlamak, riskleri kurumsal risk iştahına uygun olarak yönetmek ve kurumun hedeflerine ulaşması ile ilgili olarak makul bir seviyede güvence sağlamak amacı ile oluşturulmuş; kurumun yönetim kurulu, üst yönetimi ve diğer tüm çalışanları tarafından etkilenen ve stratejilerin belirlenmesinde kullanılan, kurumun tümünde uygulanan sistematik bir süreçtir.

Türk Telekom, Kurumsal Risk Yönetimi'nin Grup ve Grup Şirketleri için yaratacağı katma değere ilişkin farkındalıkla, Kurumsal Risk Yönetimi'nde uluslararası standartları benimser ve risk yönetimi faaliyetlerini en iyi uygulamalar paralelinde geliştirmek için gerekli tüm çalışmaları yürütür.

Bu kapsamda, Kurumsal Risk Yönetimi çerçevesini, tüm önemli süreç ve karar alma mekanizmalarını kapsayacak şekilde oluşturur. Böylelikle hem Türk Telekom Grubu'nun hem de Grup Şirketleri'nin hedeflerine ulaşmak için yürüttüğü faaliyetler sırasında karşılaşılabilecek önemli risklerin etkin biçimde yönetilmesi hedeflenir.

Türk Telekom Grubu Kurumsal Risk Yönetimi Süreci



Türk Telekom Grubu Kurumsal Risk Yönetimi Döngüsü

Grubun, kısa ve uzun vadeli stratejik hedeflerini etkileyebilecek olan riskler tanımlanır ve tanımlanan risklerin muhtemel kök sebep ve sonuçları belirlenir. Potansiyel riskleri doğurabilecek/tetikleyebilecek kök sebep zinciri detaylı bir biçimde analiz edilerek, önceliklendirme doğrultusunda planlanan aksiyonlar ile riski uygun maliyetle ortadan kaldırılması / azaltılması hedeflenir.

Her bir risk için sahipliğin belirlenmesini takiben, riske sebep olma potansiyeline sahip kök sebeplere etki eden, ya da bu risklerin sonuçlarından etkilenen risk paydaşları tespit edilir.

Risklerin pek çoğu, yapıları itibarıyla benzerlik gösterdiğinden, bazı ana risk başlıkları altında toplanabilmektedir. Türk Telekom bünyesinde maruz kalınan riskler Stratejik, Finansal ve Operasyonel risk sınıfları altında izlenmektedir.

Risk analizi aşamasında, risklerin gerçekleşme ihtimalleri ile gerçekleştikleri zaman yaratacağı etkiler değerlendirilir. Bir riskin etkisinin, birden fazla alanda olabileceği dikkate alınır ve her bir etki alanı için ayrı değerlendirme yapılır.

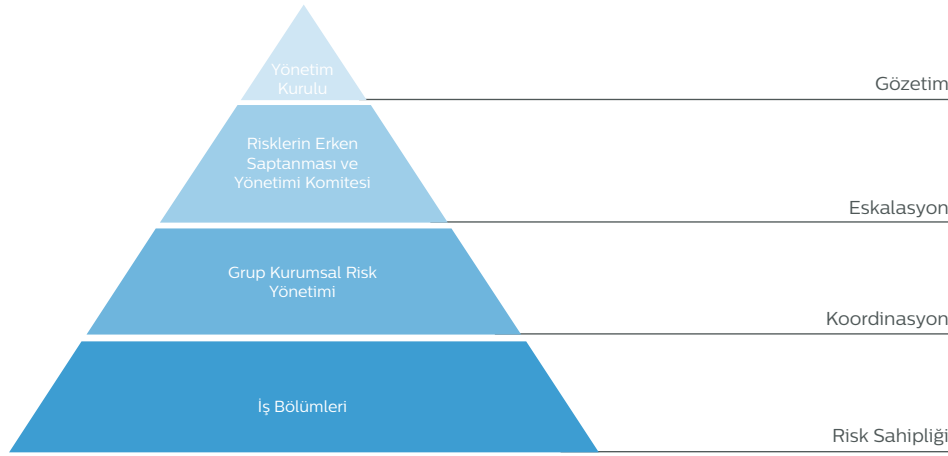
Risk sahipleri, riski yönetmek üzere karar verirken fayda-maliyet analizi yapar ve paydaş beklentilerini dikkate alır. Ayrıca, riski yönetmenin, iş birimlerinde bulunmayan, özel bir uzmanlık gerektirip gerektirmediği de değerlendirilir. Bu kapsamda değerlendirilecek 4 temel seçenek aşağıdaki gibidir:

1. Riski Kabul Et
2. Riski Azalt
3. Riski Transfer Et (Paylaş)
4. Riskten Kaçın

Kontrol ortamının oluşturulması

Kontroller, riskin gerçekleşme olasılığını ve/veya gerçekleşmesi durumunda oluşacak olan etkiyi azaltarak faaliyet hedeflerine ulaşmak için yardımcı olan aksiyonlardır. Kontrol faaliyetlerinin sistemlere ve süreçlere, ilgili yapı henüz tasarım aşamasında iken yerleştirilmesi hedeflenmektedir.

Risk sahibi, riskin seviyesinin doğru tespiti için mevcut kontrolleri paydaşlar ile birlikte tespit eder ve bu kontrollerin etkinliklerini kontrol sahipleri ile birlikte değerlendirir.



Türk Telekom Grubu Kurumsal Risk Yönetimi Yönetişim Yapısı

Türk Telekom yönetim yapısına göre;

- Yönetim Kurulu, Türk Telekom Grubu'nun maruz kaldığı riskleri ve fırsatları Grup stratejileri ile uyumlu olarak inceler ve gözetir. Kurumsal Risk Yönetimi'nin etkinliğine ilişkin nihai yetki ve sorumluluk Yönetim Kurulu'ndadır.
- Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 378. maddesi ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun ilgili düzenlemelerine uygun olarak Yönetim Kurulu'nun 14.08.2013 tarihli kararı ile kurulmuştur. Yapısı, görev ve sorumlulukları, "Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi Görev ve Çalışma Esasları" başlığı ile yayınlanmıştır.
- Kurumsal Risk ve İş Sürekliliği Başkanlığı, Kurumsal Risk Yönetimi Sistemi'ne ilişkin standartların belirlenerek iyileştirilmesi, Grup çapında sürdürülen Kurumsal Risk Yönetimi süreçlerinin koordinasyonu, belirlenen risklerin mevcut ve gelişim seviyelerinin izlenerek ilgili yönetim kademelerine raporlanmasından sorumludur.
- İş birimleri, riskleri sahiplenerek gerekli aksiyonları alır. Risk yönetimi, herkesin işinin doğal bir parçasıdır. Tüm Şirket çalışanları, risk yönetimi politikasına uyum sağlanmasından, kendi faaliyet alanlarıyla ilgili risklerin etkin şekilde yönetilmesi ve yasal mevzuata uyum sağlanabilmesi için gerekli önlemlerin alınmasından sorumludur.
- İç Kontrol Ortamı, kontroller ve aksiyonların risklerin yönetilmesine yönelik işlediklerine dair güvence sağlar.

Grup firmalarının riskleri de Türk Telekom için oluşturulan risk yönetimi standartları paralelinde yönetilmektedir.

Şirket'in Stratejik Hedefleri

Sektördeki gelişmelerin gerek global gerekse ulusal düzeyde değerlendirilmesi, teknolojik gelişmelerin yorumlanması ve müşteri tercihlerinin belirlenmesi ile belirlenen stratejik hedefleri içeren stratejik plan ve

yıllık bütçelerin değerlendirilerek onaylanması Yönetim Kurulu'nun yetkisindedir. Stratejik hedeflere ulaşılması konusundaki performans Yönetim Kurulu tarafından aylık takip edilmektedir.

Şirket'le Muamele Yapma ve Rekabet Yasağı

Bu konuda Türk Ticaret Kanunu'nun 395 ve 396'ncı maddelerine ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği ekinde yer alan ilkelere paralel uygulamalar benimsenmiştir.

25.01.2019 tarihli Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı'nda ve 02.04.2019 tarihli Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda Genel Kurul tarafından Yönetim Kurulu üyelerine, Türk Ticaret Kanunu'nun 395 ve 396'ncı maddelerinde belirtilen işleri yapabilmeleri hususunda izin verilmiş, II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği gereğince yönetim hakimiyetini elinde bulunduran pay sahiplerine, Yönetim Kurulu üyelerine, üst düzey yöneticilere ve bunların eş ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrı yakınlarına; Şirket veya bağlı ortaklıkları ile çıkar çatışmasına neden olabilecek önemli nitelikte işlem yapabilmeleri ve/veya Şirket'in veya bağlı ortaklıklarının işletme konusuna giren ticari iş türünden bir işlemi kendi veya başkası hesabına yapabilmeleri veya aynı tür ticari işlemlerle uğraşan bir başka şirkete sorumluluğu sınırsız ortak sıfatı ile girebilmeleri ile ilgili olarak, yıl içerisinde gerçekleştirilen işlemler hakkında Genel Kurul'a bilgi verilmiştir.

Yönetim Kurulu Üyelerine ve Üst Düzey Yöneticilere Sağlanan Mali Haklar

Yönetim Kurulu üyelerine ve üst düzey yöneticilere sağlanan her türlü hak, menfaat ve ücretin belirlenmesinde kullanılan kriterler ve ücretlendirme esasları 02.04.2019 tarihinde gerçekleştirilen Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda pay sahiplerinin bilgisine sunulmuş ve kamuya açıklanmıştır. Ayrıca bu bilgiye Şirket'in yatırımcı ilişkileri web sitesinde de yer verilmiştir. 6102 sayılı Ticaret Kanunu'nun 408 ve Şirket Esas

Sözleşmesi'nin 8'inci maddesi gereğince Yönetim Kurulu üyelerinin ücretleri Genel Kurulca tespit edilir.

28.05.2018 tarihli Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda ve 19.07.2018 tarihli Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı'nda; Yönetim Kurulu Üyelerinin ücretleri aylık net 15.000 TL olarak belirlenmiş ve yılda iki kez (Ocak ve Temmuz aylarında) olmak üzere birer ikramiye ödenmesine karar verilmiştir.

25.01.2019 tarihli Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı'nda, 19.07.2018 tarihli Olağanüstü Genel Kurul Toplantısında üye başına belirlenen aylık net ücretin, Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından 2018 yılı için açıklanan yıllık tüketici fiyatları endeksi (TÜFE) artış oranında arttırılması suretiyle belirlenmesi ve ayrıca yılda iki defa olmak üzere üye başına aylık net ücret tutarı nispetinde, Ocak ve Temmuz aylarında birer ikramiye ödenmesine karar verilmiştir.

02.04.2019 tarihli Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda ise, seçilen Yönetim Kurulu üyelerinin her birine, Ücretlendirme Politikası uyarınca, 2019 yılında gösterecekleri faaliyetlerle ilgili olarak, ödenecek net ücretin ve ikramiyenin Şirket'in 25.01.2019 tarihli Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı'nda kabul edildiği şekilde belirlenmesine karar verilmiştir.

Yönetim Kurulu üyelerine yönelik performans ölçümü ve buna bağlı bir ödüllendirme bulunmamaktadır. Şirket herhangi bir Yönetim Kurulu üyesine ve yöneticilerine borç vermemiş, kredi kullandırmamış, üçüncü bir kişi aracılığı ile şahsi kredi adı altında kredi kullandırmamış veya lehine kefalet gibi teminatlar vermemiştir.

Yönetim Kurulu üyelerine ve üst düzey yönetimde bulunan yöneticilere sağlanan faydalar ise 2018 ve 2019 yılları için toplu olarak aşağıda sunulmuştur:

(Bin TL)	1 Ocak- 31 Aralık 2018	1 Ocak- 31 Aralık 2019
Kısa vadeli faydalar	110.327	161.146
Ücret ve Ücret Benzeri Ödemeler	99.646	152.913
Huzur Hakkı	10.681	8.233
Uzun vadeli tanımlanmış faydalar	2.365	1.921
Sosyal Sigortalar Kurumu primleri	2.365	1.921
Toplam	112.692	163.067

Menfaat Sahipleri

Türk Telekom'un menfaat sahipleri; Şirket'in hedeflerine ulaşmasında veya faaliyetlerinde ilgisi olan çalışanları, alacaklıları, müşterileri, tedarikçileri, bayileri, sendikalar ve çeşitli sivil toplum kuruluşları gibi kişi, kurum veya çıkar gruplarıdır.

Türk Telekom işlem ve faaliyetlerinde menfaat sahiplerinin ilgili mevzuat ve karşılıklı sözleşmelerle düzenlenen haklarını koruma altına almak için azami gayreti göstermektedir. Menfaat sahiplerinin haklarının mevzuat ve karşılıklı sözleşmeler ile korunmadığı durumlarda, menfaat sahiplerinin çıkarları iyi niyet kuralları çerçevesinde ve Şirket imkanları ölçüsünde korunmaktadır.

Menfaat Sahiplerine İlişkin Şirket Politikaları

Türk Telekom'un çalışanlarına ilişkin politikaları insan kaynakları ve insan hakları politikalarının, tedarikçileri ile ilişkileri ise satın alma politikasının çizdiği esaslar ile yürütülmektedir.

Türk Telekom, her alanda işini en iyi şekilde yaparak, müşterilerinin iş ve yaşamlarını zenginleştirmelerini sağlamayı vizyonu olarak belirlemiştir.

Sorumlu bir işveren olarak Türk Telekom, ilişkide olduğu menfaat sahiplerinin iş süreçlerinin ve işlemlerinin, iş ve sosyal güvenlik kanunlarına ve Şirket'in insan hakları politikasına uygun olarak yürütülmesine yüksek öncelik vermektedir.

Türk Telekom, müşterilerinin istek ve önerilerini dinlemekte, ayrıca şikayetlerini kanun, yönetmelik ve Şirket kurallarına göre adil, tarafsız bir yaklaşım ve gizlilik içerisinde, mümkün olan en hızlı şekilde çözmek üzere azami gayret göstermektedir.

Türk Telekom, ticari iş ilişkisinde bulunduğu bayi, yüklenici, iş ortakları gibi firmalar ile ilişkilerinin doğru, tutarlı ve güvenilir olmasına ve her türlü işin ilgili sözleşme, yasa ya da düzenlemelere uygun biçimde yürütülmesine önem vermektedir. Söz konusu firmalar ile yapılan sözleşmelerde; esas ve uygulamalara uygunluk, hukuk birimlerinin ve konu ile ilgili iş biriminin görüşleri alınarak fayda ve maliyet gibi objektif kriterler göz önünde bulundurulmaktadır.

Türk Telekom, Şirket'in ve paydaşlarının menfaatlerini yolsuzluk ve rüşveti önleme ile ilgili politika ve düzenlemelerle korumaktadır. Bu alanda 2019 yılında Türk Telekom Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'nın hazırlanmasına yönelik çalışmalar yapılmıştır. Menfaat sahiplerinin mevzuata aykırı ve etik açıdan uygun olmayan işlemleri bildirebildikleri etik ihlal bildirim kanalı Şirket'in kurumsal internet sitesinde yer almaktadır. Bu bildirimler, etik konularda çalışanlara danışmanlık hizmeti veren Türk Telekom İş Etiği Kurulu tarafından tarafsız olarak incelenmektedir. İş Etiği Kurulu tarafından gerekli araştırma ve soruşturmanın yürütülmesi sağlanarak elde edilen bulgular çerçevesinde bildirimler karara bağlanmaktadır. Kurul gündemine yansıyan çıkar

çatışmaları dengeli bir şekilde ele alınmaktadır. Şirket tarafından gerekli denetleme ve incelemeler yapılmakta ve sonuçları başvuru sahiplerine bildirilmektedir.

Bilgi Güvenliği Politikası'yla, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve diğer mevzuat çerçevesinde, menfaat sahiplerinin bilgi güvenliği gereksinimleri ve hakları değerlendirilmektedir. Türk Telekom, ilgili mevzuat gereğince kişisel verilere hukuka aykırı olarak erişilmesini, verilerin işlenmesini önlemek ve muhafazasını sağlamak amacıyla, uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik tüm teknik ve idari tedbirleri almaktadır.

Menfaat sahiplerinin yönetime katılımı konusunda yapılan çalışmalar sonucunda, İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları, Disiplin Kurulları, Uyuşmazlık Çözüm Kurulu, Mucit Fikir Sistemi gibi Şirket çalışanlarının yönetime katılma modellerinin uygulanması ve geliştirilmesine 2019 yılında devam edilmiştir.

Çalışanların yönetime katılımları, Disiplin Kurulları ve Uyuşmazlık Çözüm Kurulları'nın işleyişi yönünden Toplu İş Sözleşmesi'nde düzenlenmiştir.

Menfaat Sahiplerinin Bilgilendirilmesi

Türk Telekom pay sahipleri ve yatırımcıları, kamuyu aydınlatma ilkeleri doğrultusunda bilgilendirilmektedir.

Türk Telekom müşterilerinin hizmet ve ürünler hakkındaki bilgi talepleri, dilek veya şikayetleri, müşteri sorunlarının çözümü, Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Genel Müdür Yardımcılığı tarafından en etkin şekilde yerine getirilmektedir.

Şirket içi bilgilendirmeler, İK Genel Müdür Yardımcılığı, Akademi ve İç İletişim Direktörlüğü bünyesinde faaliyet gösteren İç İletişim Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır.

Şirket'in web sitesinde Türkçe ve İngilizce olarak yayınlanan kamuya açık politikalar sayesinde tedarikçileri, bayileri, yatırımcıları, çalışanları ve diğer menfaat sahipleri Şirket'in uygulamaları hakkında bilgilendirilmektedir.

İnsan Kaynakları Politikası

Türk Telekom, Türkiye telekomünikasyon sektöründe en çok tercih edilen şirket olmayı ve bu yolla gelecek strateji ve hedefleri doğrultusunda, kurum kültürü ve değerlerine uygun, nitelikli iş gücünün Şirket'e kazandırılmasını hedeflemektedir.

Türk Telekom, teknolojik gelişmeler, mali ve ekonomik durumlar, faaliyet alanındaki sektörel değişiklikler dahilinde; hızlı, kaliteli ve ekonomik hizmetler sunmak adına, prensip olarak çalışanlarını uzun süreli istihdam etmeyi amaçlamaktadır.

Türk Telekom'un sürekli başarısı, çalışanlarının sektörün değişen tüm şartlarına hızlı ve verimli uyum sağlayabilme yeteneğine ve bu konudaki esnekliğine bağlıdır. Çalışanlar; üstün beceri, yetkinlik ve deneyimleriyle, Türk Telekom'un dünyanın önde gelen şirketleri arasına girmesine yardımcı olmaktadır.

Türk Telekom, stratejilerine ve liderlik modeline uygun şekilde bugünün ve geleceğin yetkinlik ihtiyaçlarını planlayabilmektedir. Bu doğrultuda; bilgi, beceri ve davranışların geliştirilmesini sağlamak, işveren markasını desteklemek, entegre yetenek yönetimi bakış açısıyla yüksek performansı ve yüksek potansiyeli destekleyerek elde tutma noktasında gelişim yatırımları yapmak üzere eğitim ve gelişim faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.

Doğru zamanda, doğru kişiye, doğru eğitim ve gelişim yatırımı yapılması, yöneticilerin çalışanlarının gelişiminde aktif rol alması, sunulan gelişim fırsatlarının insan kaynaklarının tüm süreçleriyle entegre olması, teknoloji ile desteklenen eğitim ve gelişim faaliyetlerinin sürekliliği ve tüm süreçlerde alternatif gelişim yöntemlerinin ve kaynaklarının kullanılması temel prensiplerdir.

Şirket; çalışanlar ile ilgili alınan kararları veya çalışanları ilgilendiren gelişmeleri, uygun iç iletişim araçlarıyla (bilgilendirme, e-posta duyuruları, anlık bilgilendirme, iç iletişim portalı gibi) çalışanlarına duyurmaktadır.

Şirket tarafından belirlenen insan kaynakları politikası çerçevesinde işe alımlarda ve kariyer planlamalarında, eşit koşullardaki kişilere eşit fırsat sağlanması ilkesi benimsenmektedir. İşe alım ile ilgili bir kurallar bütünlüğü yaratılmış, işe alım kriterleri tarafsız ilkeler çerçevesinde oluşturulmuştur.

Yönetici görev değişikliklerinin Şirket yönetiminde aksaklığa sebep olabileceği öngörülen durumlarda, yeni görevlendirilecek yöneticilerin belirlenmesi hususunda halefiyet planlaması yapılmaktadır.

İşe alım süreçleri, ilgili mevzuat gereğince belirlenmektedir. Şirket'in çalışanları ile ilişkileri ise İnsan Kaynakları altında görev yapan İnsan Kaynakları İş Ortakları tarafından yönetilmektedir.

İnsan Hakları Politikası

Türk Telekom ile tüm iştiraklerinin Yönetim Kurulu üyeleri ile her seviyede görev yapan yöneticilerini ve çalışanlarını kapsayan Türk Telekom İnsan Hakları Politikası, 2019 Kasım ayı itibarıyla Türk Telekom Yönetim Kurulunca onaylanarak yürürlüğe girmiştir.

Türk Telekom İnsan Hakları Politikası'nın oluşturulmasında; Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Türkiye tarafından onaylanmış Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Sözleşmeleri ve sair sözleşmeler ile insan hakları ve çalışma hayatına ilişkin ulusal mevzuat temel alınmıştır.

Türk Telekom; çalışanlarından müşterilerine, tedarikçilerinden iş ortaklarına, Şirket menfaat sahipleri ile iş ilişkisi içinde olduğu tüm paydaşlarıyla olan ilişkilerinde insan haklarına uygunluğun sağlanması amacıyla hazırladığı bu politika ile insan haklarına saygılı bir çalışma ortamı oluşturmayı ve yürüttüğü faaliyetlerde insan haklarına uygun davranmayı hedefler.

Türk Telekom farklılıklara değer verir, bunu bir zenginlik olarak görür ve çalışanlarının kendilerini Şirket'in bir parçası olarak hissetmeleri için gayret gösterir. Türk Telekom'da hiç kimse, yaş, dil, ırk, etnik köken, tabiiyet, sağlık, engellilik durumu, cinsiyet, medeni durum, din ve mezhep, siyasal düşünce, felsefi anlayış ve inanç gibi nedenlerle ayrımcılığa tabi tutulmaz.

Türk Telekom çalışanlarının örgütlenme ve ifade özgürlüğü ile sendikalaşma ve toplu pazarlık haklarına saygı duymakta ve bunları desteklemektedir. Şirket; angarya, çocuk işçiliği, yasadışı göçmenler ve çalışma izni olmayan yabancı uyruklu personel çalıştırma ile borç ödeme amaçlı işçilik ve her çeşit insan ticareti de dahil olmak üzere zorla çalıştırma uygulamalarının tümünü reddeder. 18 yaşın altındaki çocuklar işe alınmaz ve çocuk hakları konusunda, Türkiye tarafından onaylanan uluslararası sözleşmeler ile ulusal mevzuata uyulur. Bu tutum, kamu yetkililerinin denetimine açıktır. Kadınların çalışma hayatına katılımının teşvik edilmesi ve kadın istihdamının artırılması hedeflenir.

Türk Telekom'da istihdam edilen kadın çalışanlar doğum öncesi ve sonrasında sekizer hafta olmak üzere toplam 16 hafta ücretli doğum izni alma imkanına sahiptir. Bunun yanı sıra talep halinde altı aya kadar ücretsiz doğum izni ve çocuk 1 yaşına gelene kadar günde 1,5 saat süt izni verilmektedir. Gebe veya emziren çalışanlar günde 7,5 saatten fazla çalıştırılmamaktadır. Bunların dışında yasaların gereklilikleri kapsamında çalışan haklarına özen gösterilmektedir.

İnsan hakları ihlallerine ilişkin iddia ve bildirimler etik ihlal kapsamında değerlendirilir ve Türk Telekom İş Etiği Kodu'nda yer alan usul ve esaslara göre incelenerek sonuçlandırılır. İnsan hakları ihlalleri, disiplin cezaları ve yasal yaptırımların uygulanması ile sonuçlanabilir.

2019 yılı içinde çalışanlardan ayrımcılık konusunda gelen bir şikayet olmamıştır.

Sosyal Diyalog ve Çalışma Barışı

Türk Telekom, "örgütlenme özgürlüğü" hakkına saygı gösterir ve destekler. Türk Telekom, sendikal örgütlenme ve toplu iş sözleşmesi düzeni kapsamında, işçi sendikası ile sosyal diyalogu ve iş yerlerinde çalışma barışını sağlayıp geliştirmeyi ilke edinir. Toplu İş Sözleşmesi,

her iki yılda bir Haber-İş Sendikası ile birlikte imzalanır. Sendika üyesi çalışanların talep ve beklentileri bu anlaşma kapsamında değerlendirilir ve yönetilir.

2019 yılı içinde; Türkiye genelindeki Türk Telekom bünyesinde 10.211 (Aralık 2019 itibarıyla) sendika üyesi çalışanın ücret ve diğer sosyal hakları ile çalışma koşullarını belirleyen 1 Mart 2019–28 Şubat 2021 yürürlük süreli 13. Dönem İşletme Toplu İş Sözleşmesi 5 Ağustos 2019 tarihinde Türkiye Haber-İş Sendikası ile Türk Telekom arasında imzalanmıştır.

Türk Telekom ile Türkiye Haber-İş Sendikası arasındaki etkin sosyal diyalog ve iş birliği sayesinde; iş yerlerinde çalışma barışının devamı sağlanmış, herhangi bir grev, iş geciktirme veya bırakma eylemi yaşanmamıştır.

Sendika ile Türk Telekom arasında düzenli olarak toplantılar düzenlenmekte ve çalışanların beklentileri ve sorunları tartışılmaktadır. Bu görüşmeler ile Türk Telekom tarafından gerekli önlemler ve aksiyonlar alınmakta, çalışanları etkileyecek kararlar sendika temsilcilerine ve sendikaya bildirilmektedir.

Türk Telekom, çalışma saatleri/fazla mesai ve toplu iş sözleşmesi hakkındaki yerel yasalara uygun olarak tüm Merkez ve Bölge Birimlerine fazla çalışma saatleri ile ilgili kuralları düzenli olarak bildirmekte ve hatırlatmaktadır. Türk Telekom'da her ay Türk Telekom İlkeleri, toplu iş sözleşmesi ve ilgili kanunlara uyulup uyulmadığını değerlendirmek için fazla mesai denetlemesi yapılır. Türk Telekom'da asgari ücret, toplu iş sözleşmesi ile ve yasal sınırın üzerinde belirlenir.

İşe Alım Süreçleri

Türk Telekom işe alım çalışmalarında, Şirket'in ihtiyaç duyduğu nitelikli işgücünün, istenilen yetkinlik ve deneyimde, en doğru adaylarla karşılanması hedeflenmektedir. İşe alım süreci, Talep Yönetimi, Seçme ve Yerleştirme olarak üç aşamada değerlendirilmektedir.

Talep Yönetimi sürecinde; organizasyon, norm kadro, yeni kadro ihtiyaçları gözetilerek yıllık işgücü planları oluşturulmaktadır. Seçme sürecinde ise zengin bir aday havuzu oluşturularak, bu havuzdan objektif kriterlerle uygun adaylar belirlenmektedir. Bu kapsamda Şirket'in kariyer sitesinden, önde gelen iş arama sayfalarından, yerli ve yabancı İK danışmanlık firmalarından faydalanılmaktadır. Potansiyel adaylara ulaşmak için üniversiteler, meslek odaları, İŞKUR gibi resmi kurumlarla iletişime geçilmekte, ayrıca dijital ve sosyal medya araçları da kullanılmaktadır.

Seçme sürecinde objektiviteyi sağlamak ve yetkinliği doğru tespit etmek için, farklı ölçme ve değerlendirme araçlarından yararlanılmaktadır.

Süreci olumsuz sonuçlanan tüm adaylara geri dönüş yapılmaktadır.

Çalışma Kültürü

Türk Telekom, "Müşteri Odaklılık, Yenilikçilik, İnsan Odaklılık, Güven, Çeviklik" olarak benimsediği değerleri, saygı ve paylaşıma dayalı oluşturduğu ve yaşattığı Şirket kültürü ile çalışanları, yöneticileri ve paydaşlarıyla saygı, güven ve etik değerlere dayalı sürekli bir ilişki kurmayı hedeflemektedir.

Türk Telekom'da performans odaklı, iş birliği ve takım ruhuyla, birlikte kazanmayı esas alan, yenilikçi ve çevik bir çalışma kültürü vardır. Küresel rekabetin ve sektördeki değişim hızının gereği olarak; Çevik, Görev Gücü vb. yeni çalışma modelleri Şirket çalışma kültürüne dahil edilmektedir.

İş Sağlığı ve Güvenliği ile Çevre

Şirket; çalışanları için daha sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturmayı, faaliyetleri ile çevreye verilebilecek zararın etkilerini en aza indirmeyi ve çevre dostu teknolojilerin uygulanmasını öncelikli hedef olarak benimsemiştir.

Bu hedef doğrultusunda çalışanlardan; iş yerlerinde; yasal mevzuata, uygulamalara ve kabul görmüş standartlara uygun hareket etmeleri, önleyici yaklaşım doğrultusunda, tüm risk ve etki değerlendirmeleri sonucunda alınmış tedbirlere uymaları, meydana gelebilecek herhangi bir olay, kaza veya acil durumda kayıpları en aza indirecek sistemleri uygulamaları, güvenlik kültürü, risk algılaması ve çevre bilincini geliştirmek için düzenlenen eğitimlere katılmaları, iş sağlığı ve güvenliği ile çevreye ilişkin denetimlerde objektif ve şeffaf tutum sergilemeleri, iş güvenliğini tehlikeye atabilecek herhangi bir davranışı, durumu ve oluşan kazaları haber vermeleri, rapor etmeleri ve sorumlu iş Sağlığı ve Güvenliği uzmanı ile uyumlu hareket etmeleri beklenmektedir.

Proaktif ve üretken bir İş Sağlığı ve Güvenliği ile Çevre Yönetimi benimsemiş olan Türk Telekom, bu sistemleri geliştirerek, iş kazalarının önlenmesi, çevre bilincinin oluşturulması ve çalışanlar arasında iş sağlığı ve güvenliği ile çevre kültürünün yaygınlaştırılması için çalışmaktadır.

Türk Telekom; faaliyet, ürün ve hizmetlerinden kaynaklanan potansiyel tehlikelerin ve bunlara ilişkin risklerin belirlenmesi, çevresel etki ve boyutlarının değerlendirilmesi, böylelikle potansiyel tehlikelerin kontrol altına alınmasına ilişkin yöntem ve esasların sistematik bir şekilde tanımlanarak iş kazaları, meslek hastalıkları ve çevre boyutlarının asgari seviyelere indirilmesi amacı ile risk ve çevresel etki değerlendirme tabloları hazırlamakta ve dokümanite etmektedir.

Gerçekleştirilen çalışma sayesinde iş kazası ve meslek hastalıkları meydana gelmeden, bunlara sebep olabilecek risklerin tespit edilmesi ve ilgili önlemlerin alınması hedeflenmiştir.

Çalışanların yaptıkları işe özgü tehlikelerden korunması için ise, toplu korunmanın mümkün olmadığı yerlerde kişisel koruyucu donanım temini yapılmaktadır.

Şirket'in işyerlerinde "İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları" oluşturulmuştur. Periyodik olarak toplanan kurullarda;

- İş sağlığı ve güvenliği konularında çalışanlara yol göstermek,
- İş yerinde iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin tehlikeleri ve önlemleri değerlendirmek, tedbirleri belirlemek, işveren veya işveren vekiline bildirimde bulunmak,
- İş yerinde meydana gelen her iş kazası ve iş yerinde meydana gelen ancak iş kazası olarak değerlendirilmeyen iş yeri ya da iş ekipmanının zarara uğratma potansiyeli olan olayları veya meslek hastalığında yahut iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili bir tehlike halinde gerekli araştırma ve incelemeyi yapmak, alınması gereken tedbirleri bir raporla tespit ederek işveren veya işveren vekiline vermek,
- İş yerinde iş sağlığı ve güvenliği eğitim ve öğretimini planlamak, bu konu ve kurallarla ilgili programları hazırlamak, işveren veya işveren vekilinin onayına sunmak ve bu programların uygulanmasını izlemek ve eksiklik görülmesi halinde geri bildirimde bulunmak,
- İş yerinde yapılacak bakım ve onarım çalışmalarında gerekli güvenlik tedbirlerini planlamak ve bu tedbirlerin uygulamalarını kontrol etmek,
- İş yerinde yangın, doğal afet, sabotaj ve benzeri tehlikeler için alınan tedbirlerin yeterliliğini ve ilgili ekiplerin çalışmalarını izlemek gibi görevler yerine getirilmektedir.

Bu kurullara çalışan temsilcileri de üye olarak katılmakta olup, çalışanların iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine yönelik her türlü geri dönüş değerlendirilmektedir.

Performans Yönetimi ve Sürekli Gelişim

Performans Yönetimi Süreci ile bir yandan Şirket vizyonu ve ilgili yılın stratejik öncelikleri doğrultusunda belirlenen hedeflerin çalışanların katkılarıyla gerçekleşmesi sağlanırken, diğer yandan hedeflere ulaşırken çalışanların katılımlarının objektif, sistemli ve ölçülebilir bir yöntemle değerlendirilmesi, motive edici bir çalışma ortamı oluşturulması ve kişisel gelişim amaçlanmaktadır.

Her yıl Şirket hedefleri bölüm ve bireylere indirgenerek, bireysel hedeflerle çalışanların büyük resmin hangi parçasına katkı sağladıklarını anlamalarına hizmet edilmektedir. Üst Yönetim Hedef Kartları'nın oluşmasını takiben yıllık olarak gerçekleştirilen hedef yayılım toplantılarıyla; performans kültürünün Şirket çapında yaygınlaşması, hedeflerin SMART kriterlerine uygun

şekilde belirlenmesi ve uygun bir değerlendirme yapılabilmesi için yönetsel seviyenin aynı noktada olması amaçlanmaktadır. Bu toplantılarda yapılan bilgilendirme ve yönlendirmelerin yöneticiler tarafından ekiplerine iletilmesi önem taşımaktadır.

Hedefler belirlendikten sonra bu hedeflerin ne ölçüde gerçekleştirildiği değerlendirilmektedir. Yöneticilerin çalışanlarına hedef gerçekleştirmeleri üzerinden verdiği geri bildirimle; çalışanların gelişimine ve potansiyellerini daha fazla kullanmalarına destek olmaları ve çalışanların performansları hakkında bilgi sahibi olmaları sağlanmaktadır. Performans Yönetimi Süreci'nin çıktıları, Ücret Yönetimi ve Ödüllendirme, Kariyer ve Yetenek Yönetimi, Eğitim ve Gelişim ve Performans Geliştirme Süreci faaliyetlerine veri sağlamaktadır.

Performans Yönetimi Süreç ve Sistemi'ne ilişkin kılavuz/ rehber, duyuru, görsel, infografik, video vb. iletişim çalışmalarını, performans yılı dönemlerinde ilgili hedef kitleyle paylaşılmaktadır.

Ücretlendirme

Türk Telekom hedeflerini gerçekleştirebilmek için nitelikli insan gücünün Şirket'e çekilmesini, çalışanların elde tutulmasını, motivasyonunu yüksek tutup hizmetin sürdürülebilir kılınmasını ve üstün performans gösterenlerin ödüllendirmesini amaçlamaktadır. Bu kapsamda ücretler, ilgili mevzuat, işin tanımı, sorumlulukları, gerektirdiği nitelikler ve piyasa değeri değerlendirilerek belirlenmektedir.

Çalışanların Yan Hakları

Türk Telekom, çalışma koşullarını ve yaşam standartlarını iyileştirmek amacıyla ücretsiz iletişim servisleri, ücretsiz hayat ve kaza sigortası, yemek kartı, servis aracı, şirket aracı ve bireysel emeklilik desteği gibi çeşitli haklar sağlamaktadır. Türk Telekom ayrıca çalışanlarının ve ailelerinin yaşam standartlarına çeşitli fonlar ve sağlık ve sosyal yardım kuruluşları aracılığıyla katkıda bulunmaktadır. Bunlara ek olarak Türk Telekom, çalışanlarının emeklilik sonrası yaşamlarına daha fazla destek olmak amacıyla bireysel emeklilik sistemi uygulamaktadır.

Bu haklar, çalışanların iş sözleşmeleri, statüleri, çalışma alanları, unvan, pozisyon ve iş kademeleri gibi çeşitli parametrelere göre değişiklik göstermektedir.

İş Etiği Kodu

Türk Telekom'un vizyon, misyon ve değerleri doğrultusunda tüm çalışanların gerek çalışma ortamında, gerekse çalışma ortamı dışında nasıl davranması gerektiğini, aksi durumlarda ne tür yaptırımların uygulanabileceğini açıklamak amacıyla Türk Telekom İş Etiği Kodu hazırlanmıştır. Yönetim Kurulu'nca onaylanarak Şirket'in yatırımcı ilişkileri internet sayfası vasıtasıyla Türkçe ve İngilizce olarak kamuya duyurulan İş Etiği Kodu, başta Yönetim Kurulu üyeleri olmak üzere tüm çalışanları kapsamaktadır.

Şirket'te işe başlayan çalışanlara, İşe Alım ekibi tarafından "İş Etiği Kodu" ve "İş Etiği Bildirim Formu" e-posta ile gönderilerek, kendilerinden Bildirim Formu'nu imzalamaları istenmektedir. Ek olarak her yılın başında, tüm çalışanların "İş Etiği Kodu Uygunluk Formu" bildirimleri yenilenmektedir. 2019 yılında da çalışanların İş Etiği Uygunluk Formu'nu doldurmaları sağlanmıştır.

Ayrıca mevcut çalışanların İş Etiği Kodu hakkında bilgilendirilmesi, politika ve kuralların anlaşılabilirliğinin artırılması ve etik standartların korunmasının sağlanması amacıyla e-eğitimler hazırlanmaktadır. Diğer taraftan İşe Uyum Eğitimleri, İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri, Yöneticinin İK Penceresi Eğitimleri vb. gibi gerçekleştirilen bazı sınıf eğitimlerinde de bu konulara yer verilmektedir. Bu eğitimlerde; İş Etiği Kodu ve Mobbing tanımına, kapsamına, çalışanların ve yöneticilerin bu konulardaki rol ve sorumluluklarına, örnek vakalara, etik ihlallerinin nasıl ve kime bildirimlerinin yapılacağına dair bilgiler katılımcılarla paylaşılmaktadır. Türk Telekom'da tüm çalışanlar, etik standartların korunmasından, yerleşmesinden ve yaşatılmasından sorumlu olup, her bir çalışan birer gönüllü denetçidir. Yöneticiler de etik koda uygun davranarak örnek oluşturmakta, bu kurallara uygun davranma kültürünü teşvik etmekte ve çalışanlarının İş Etiği Kodu'na ilişkin soru veya endişelerine yanıt vermektedirler.

İş Etiği Kodu'na aykırı durumların tespiti veya gözlenmesi durumunda, bu durum dürüstçe etik ihlal bildirim kanallarından birine rapor edilmektedir. İş Etiği Kodu'nun ihlaline ilişkin bildirimler hiçbir şekilde engellenemeyeceği gibi, çalışanlar da yöneticilerini atlayarak bildirimde bulunabilmektedir. Bir konuyu dile getiren veya inceleme, araştırma sürecine dahil olan çalışanlar hakkında bu sebebe dayanarak ayrımcılık, kademe indirme, uzaklaştırma, hak kaybı, tehdit ya da taciz de dahil olmak üzere herhangi bir olumsuz yaptırım uygulanması, yine İş Etiği Kodu'nun ihlali anlamını taşımaktadır. Çalışanların yapmış oldukları ihlaller, İK uygulamalarında dikkate alınmaktadır.

Türk Telekom; çalışanlarına, müşterilerine, tedarikçilerine, iş ortaklarına ve resmi makamlara karşı yasalara uygun, etik ve dürüst davranmaya, iş ilişkisi içinde olduğu herkeste güven duygusu uyandırmaya önem verir.

Rüşvet ve yolsuzluğun önlenmesine yönelik İş Etiği Kodu'nda; çalışanların, sahip olduğu pozisyonundan dolayı kişisel menfaatler elde etmeleri, yakınlarına veya üçüncü kişilere menfaat sağlamaları yasaklanmıştır. Çalışanların; pozisyonlarını, Şirket malını ve Şirket'e ait bilgileri kişisel çıkarları için kullanmamaları, kişisel çıkarlarını Şirket çıkarlarının üstünde tutmamaları ile Şirket yararını korumaya özen göstermeleri gerekmektedir. Ayrıca çalışanların Şirket aleyhine sonuç doğurabilecek baskılara boyun eğmeleri, müşterilerden/tedarikçi firmalardan/ iş ortaklarından özel menfaat sağlamaları ve aralarında aracılık ilişkisi kurarak menfaat aktarımı yapmaları yasaklanmıştır.

Şirket adına hediye alma, davet ve bağış yapma veya bunların kabulü ile ilgili dikkatli davranılması, iyi bir muhakeme yapılması ve çıkar çatışması doğurabilecek durumlardan kaçınılması beklenmektedir.

Bu kapsamda, maddi değerine bakılmaksızın;

- tarafsızlık ve bağımsızlığı etkileyebilecek bir ilişkiyi ima eden,
- hediye veren veya kabul eden çalışanı veya Şirket'i yükümlülük altına sokacak ve itibarını zedeleyebilecek,
- hediye veren ya da kabul eden çalışandan çıkar elde etmek, çalışanın görevini yerine getirme şeklini etkilemek, İş Etiği Kodu'nda yer alan davranış kalıplarına aykırı davranmayı özendirmek amaçlı verilen,
- para veya paraya çevrilebilir nitelikteki,
- değeri, izin verilen limiti aşan hiçbir hediye'nin kabul edilmeyeceği belirtilmiştir.

Yönetim Kurulu Kadın Üye Politikası

Sermaye Piyasası Kurulu'nun II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliğinde yer alan Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin 4.3.9. nolu maddesi kapsamında "Yönetim Kurulu Kadın Üye Politikası" oluşturulmuştur.

Türk Telekomünikasyon A.Ş. Yönetim Kurulu, Şirket Yönetim Kurulu'na üye seçimi aşamasında kadınlara öncelik vermeyi ve kadınların Şirket'in en üst karar mekanizmasındaki konumunun güçlendirilmesini amaçlamaktadır. Yönetim Kurulu nezdinde bilgi birikimi, tecrübe ve bakış açısı bakımından çeşitliliğin sağlanmasının Şirket'in faaliyetlerine ve Yönetim Kurulu'nun etkin çalışmasına olumlu katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda; şirket Yönetim Kurulu üye kompozisyonunda, bilgi, deneyim ve yetkinlik açısından aynı özelliklere sahip adaylar içerisinde, kadın üye seçimi gözetilmesi; şirketin Yönetim Kurulu'na en az bir kadın üye atamasının yapılması; Yönetim Kurulu'na kadın üye(ler) ataması yapılması suretiyle bu hedefe, gelecek 5 yıl içerisinde ulaşılması hedeflenmektedir. Yönetim Kurulu bu hedefe ulaşma hususunda sağlanan ilerlemeyi yıllık olarak değerlendirecektir.

Satınalma ve Tedarikçi Yönetimi

Türk Telekom ve Grup Şirketlerinin satın alma faaliyetleri, standartların oluşturulması ve kontrolü, Destek Hizmetleri ve Satınalma Yönetimi Genel Müdür Yardımcılığı tarafından merkezi olarak gerçekleştirilmektedir. Destek Hizmetleri ve Satınalma Yönetimi Genel Müdür Yardımcısı Satınalma Politikası'nın uygulanmasından ve gerektiğinde güncellenmesinden sorumludur.

Türk Telekom Satınalma ve Tedarikçi Yönetimi Misyonu:

- Türk Telekom hedeflerine katkı sağlayacak satınalma stratejilerini belirlemek ve uygulamaya koymak,
- İş Birimlerinin iş hedeflerini gerçekleştirmelerine destek olmak,
- Satınalma sürecini en uygun kalite, fiyat ve teknik performans ile yürütmek ve
- Türk Telekom Grup ekosistemini geliştirerek, tedarikçi ilişkilerini sürdürülebilir ve etkin bir şekilde yürütmektir.

Türk Telekom Satınalma ve Tedarikçi Yönetimi Vizyonu:

Global ve sektörel düzeyde en iyi uygulamaların kullanıldığı, yetkinlik seviyesi yüksek satınalma ve tedarikçi yönetimi ekiplerinden biri olmak ve Türk Telekom Grup stratejilerine katkı sağlamaktır.

Şirket'in temel satınalma stratejisi olan "gerekli rekabet ortamının oluşturularak, taleplerin en uygun fiyat, süre, kalite ve şartlarla temin edilmesi" ilkesini sağlamak amacına yönelik kural ve süreçlere ait görev ve yetkiler, Türk Telekom Yönetim Kurulu tarafından onaylanan Satınalma Politika ve Prosedürü ile belirlenmektedir.

Satınalma Politika ve Prosedürü, Türk Telekom Grubu bünyesinde görev yapan ve talep/satınalma süreçlerinde rolü bulunan tüm çalışanları kapsamaktadır. Satınalma Politika ve Prosedürü, Şirket iç iletişim kanallarında yayınlanmaktadır. Değişiklikler konusunda ise mail yoluyla tüm çalışanlar bilgilendirilmektedir. İhtiyaç durumlarında, Şirket çalışanları için konuyla ilgili eğitim çalışmaları yapılmaktadır.

Türk Telekom web sitesinde yayınlanan Satınalma Politikası, tüm dünyadaki tedarikçilerin erişimine Türkçe ve İngilizce olarak açıktır. Tedarikçiler iş süreçlerinde Türk Telekom Satınalma Politikası ile ilgili bilgilendirilmektedir. İsteyen tedarikçilere Politika'nın bir kopyası sağlanmaktadır.

Türk Telekom'da:

Alımların en uygun şekilde gerçekleştirilebilmesi ve katma değer yaratılabilmesi amacıyla, süreçlerin uçtan uca yönetilmesini esas alan bütünsel bir satınalma stratejisi benimsenmiştir.

Tedarikçi yönetiminin etkinleştirilmesi ve uygulamanın standartlaşması amacı ile süreçlerin açık ve net olarak tanımlanması sağlanmıştır.

Tedarikçi Performans Değerlendirme süreçleri sistem üzerinden işletilmektedir. Tedarikçi performans değerlendirmeleri 6 aylık periyotlar halinde devamlı olarak yapılmakta ve segmente edilen tedarikçiler, belirlenen ana başlıklara göre detaylı değerlendirmeye tabi tutulmaktadır. Tedarikçiler; İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre, Kalite, Organizasyon alanlarında da değerlendirilmekte ve sonuçları hakkında geri bildirim verilmektedir.

2019 yılının ilk yarısında, Şirket'in toplam satınalma hacminin yaklaşık %60'ını karşılayan tedarikçiler değerlendirilmiş ve sonuçlar hakkında kendilerine geri bildirimlerde bulunulmuştur.

Türk Telekom Satınalma Süreci Yaklaşımı

Talep ve satınalma birimlerinin sorumlulukları verimlilik artışı anlayışıyla yeniden düzenlenerek, toplam sahip olma maliyeti, tedarik zinciri riskleri ve sürdürülebilirlik gibi temel unsurlar dikkate alınarak etkin ve yalın bir satınalma yapısı tasarlanmıştır.

Yetki limitleri onay hiyerarşisi revize edilerek yönetsel kontrolün dahil edildiği bir onay mekanizması oluşturulmuştur.

Türk Telekom Grup Şirketlerinin satınalma faaliyetleri, ilgili mevzuat ve Türk Telekom Grup Satınalma Politika ve Prosedürü hükümlerine göre ve ihale/teklif isteme usulü ile yapılmaktadır.

Görevlerin ayrılığı ilkesi göz önünde bulundurularak; satınalma birimleri ve diğer birimler sorumlulukları dahilindeki satın almaya ilişkin görevlerini, belirtilen bu politikaya uygun olarak yerine getirmektedir.

Alımların en doğru kalite, süre ve maliyetle yapılabilmesi için ilgili tüm birimler, birbirlerini zamanında bilgilendirme ve görevlerini eksiksiz yerine getirme bilinciyle çalışmaktadır.

Alımların Türk Telekom Grup menfaatleri doğrultusunda yapılması için kısa, orta ve uzun vadeli iş planları dahilinde hareket edilerek, tüm boyutlarıyla şeffaf ve rekabetçi bir ortam oluşturulması sağlanmaktadır.

Alımlarda hacim avantajından ve Türk Telekom Grubu'nun toplam alım gücünden yararlanmak amacıyla iktisadi ve teknik bakımdan bütünlük gösteren ihtiyaçlar mümkün olduğunca birleştirilerek talep oluşturulmaktadır.

TCO (Toplam Sahip Olma Maliyeti), tedarik zinciri riskleri, sürdürülebilirlik gibi temel unsurlar dikkate alınarak etkin bir satınalma yapılmaktadır.

Tedarikçilerin güven hislerinin sarsılmaması için ticari zorunluluklar dışında tedarikçilere ilave iş yükü yüklenmemeye çalışılmaktadır.

Türk Telekom Grup Şirketleri'nin ihtiyaçları, iş niteliği göz önünde bulundurularak, mümkün olduğu ölçüde ilk elden (imalatçısı, ithalatçısı veya genel distribütörü) karşılanmaktadır.

Tedarikçi Yönetimi İlkeleri

Tedarikçi yönetimi sürecinde Türk Telekom'un benimsediği temel ilkeler:

- Şeffaflık,
- Adil ve eşit mesafe,
- Saygı ve dürüstlük çerçevesinde iletişim,
- Fikri mülkiyet ve gizli bilgilerin saklanmasıdır.

Sürdürülebilir Satınalma Yaklaşımı

Sürdürülebilir satınalma yaklaşımının amacı, satınalma faaliyetleri ile Türk Telekom Grup faaliyetlerinde, genel olarak sürdürülebilirliği sağlamaktır.

Satınalma süreçlerinde temel değerleri; şeffaflık, doğruluk ve dürüstlük oluşturmaktadır. Türk Telekom Grup çalışanlarının paydaşlar ve tedarikçilerle olan ilişkileri, başta aşağıda yer alanlar olmak üzere, ayrıntıları Türk Telekom İş Etiği Kodu belgesinde belirtilen temel değerler üzerine kurulmuştur.

Türk Telekom'da;

- Tedarikçilere karşı sözleşmeler çerçevesindeki yükümlülüklerin zamanında yerine getirilmesi için azami özen gösterilmektedir.
- Satınalma süreçlerinin yasalara ve Şirket politikalarına göre yürütülmesine yönelik tüm önlemler alınmakta ve titizlikle izlenmektedir.
- Satınalma birimi tarafından tedarikçi ilişkileri yönetimi sorumlulukları gereği yıl içerisinde tedarikçilere Şirket'in Satınalma Politika ve Prosedürlerine ilişkin destekleyici bilgilendirmeler yapılmaktadır.
- Tedarikçilerin, Türk Telekom'un insan hakları, insan kaynakları, insan sağlığı ve çevre politikalarına uygun hareket etmeleri konusunda gerekli yönlendirmeler yapılmaktadır.
- Satınalma faaliyetleri kapsamında rakiplerle yasal ve etik kurallar çerçevesinde rekabet edilmektedir.

- Tedarikçilerin Türk Telekom Grubu'nun marka değerine zarar verecek tutum ve davranışlarda bulunmamasını sağlanmaktadır.
- Yasal mevzuat ve ticari teamüller dışında tedarikçilere külfet yüklenmemektedir.
- Tedarikçilere, rekabet ve piyasa koşulları doğrultusunda adil ve eşit mesafede yaklaşılmaktadır.
- Tedarikçi seçiminde adil ve objektif kriterlere göre değerlendirme yapılmaktadır.
- Tedarikçilerle ilişkiler, çıkar çatışmasından kaçınılarak, bireysel çıkar ilişkisine girmeden, şeffaf ve adil bir zeminde yürütülmektedir.

Ayrıca, satınalma süreci, çevre ve insan sağlığının korunması, doğal kaynak tüketiminin azaltılması ve atıkların en aza indirilmesi konuları önceliklendirilerek yönetilmektedir. Türk Telekom Grubu, sürdürülebilirlik prensiplerine uymaya, şartlara en yakın özellikte veya alternatif yerel ürünleri tercih etmeye özen göstermektedir.

Tedarikçilerin Politika ve Sözleşme Kapsamında Yükümlülükleri

Genel yükümlülükler ek olarak Türk Telekom'un satınalma süreçlerinde taraf olduğu tüm sözleşmelerde yer alan hükümler gereği;

Tedarikçiler,

- Personeline ilişkin yükümlülüklerini başta İş Kanunu, Sosyal Güvenlik Kanunu, Borçlar Kanunu ve ilgili diğer mevzuat olmak üzere yürürlükteki yasalara uygun şekilde yerine getirmekle ve personeli ile alt yüklenicilerinin de bunlara uygun davranmasını sağlamakla,
- Bölge Çalışma Müdürlüğü, SGK; Sağlık Bakanlığı Teşkilatı ve sair yetkili kuruluşlarla olan ilişkilerinden ve mevzuattan kaynaklanan hukuki, cezai ve mali yükümlülükleri yerine getirmekle,
- Sözleşme çerçevesindeki yükümlülüklerin ifası ve iş ve işçi sağlığı ve çevre güvenliği konularına ilişkin olarak; yürürlükte bulunan ilgili kanun, yönetmelik, nizamname ve sair mevzuata uymakla

yükümlüdür.

Ayrıca; Türk Telekom tedarik zincirinde, Türk Telekom İnsan Hakları Politikası ile uyumlu olarak ayrımcılık yapılmamakta ve çocuk işçi çalıştırma ve zorla çalıştırma tolere edilmemektedir. Güvenli çalışma şartlarını destekleyen tedarikçilerle çalışmaya özen gösterilmekte ve tedarikçilerin çalışanlarının örgütlenme özgürlüğüne ve toplu sözleşme hakkına tam destek vermeleri beklenmektedir.

Politika ve Prosedürlere Uygun Olmama Durumu

Tedarikçilerin yasal mevzuat ve etik kurallara riayet etmelerine azami özen gösterilmektedir. Tedarikçiler iş ilişkisi süresince, Türk Telekom talep ve satınalma birimlerinde gözlenmektedir. İhlal durumlarında veya Şirket politikalarına uygun bulunmayan durumlarda gerekli bildirim ve uyanlarda bulunulmakta, düzeltme talep edilmekte ve/veya tedarikçilerle iş ilişkileri gözden geçirilmektedir.

Türk Telekom Grubu'nun, kurallara uymayan tedarikçilerle ilişkilerini sonlandırma hakkı bulunmakta, olumsuz durumu devam ettiren tedarikçilerle iş ilişkileri sonlandırılmaktadır.

Bilgi Güvenliği

Bilgi Güvenliği; İş Etiği dokümanında yer alan yedi koddan biridir. İş Etiği Kodu'nda tanımlı "Bilgi Güvenliği Politikası"nda açıklandığı üzere "bilgi; iş süreçlerinde üretilen, kullanılan, iletilen, arşivlenen veya yasal olarak Şirket'e aktarılan fiziksel veya sayısal ortamdaki veri, metin, resim, ses ve benzeri içeriklerin tümüdür" şeklinde tanımlanmıştır.

Şirket'e ait stratejik bilgiler, organizasyonel bilgiler, ticari/teknik/mali veriler, müşteri/bayi bilgileri, politika/prosedür/yönetmelikler, ürün, hizmet bilgileri, çalışan kişisel bilgileri ve bunlarla kısıtlı olmamak kaydıyla diğer tüm bilgilerin bu kapsamda değerlendirileceği belirtilmiştir. Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, Türk Telekom Grubu iç ve dış kaynak tüm çalışanlarını, altyapısını, sistem ve uygulamalarını, ürün ve hizmetlerini kapsamaktadır.

Bilgi güvenliğine yönelik olarak çalışanlara imza karşılığında Türk Telekom İnsan Kaynakları Çalışma Esasları ile;

- Gizli ve/veya ticari sır niteliğindeki bilgilerin gizliliğine önem vermeleri, sadakat ve sır saklama ilkelerine bağlı kalmaları,
- Çalışanın, müşterilerin, tedarikçilerin, iş ortaklarının ve birlikte çalışılan diğer kişi ve kuruluşların gizli ve özel bilgilerini koruyarak, bu bilgileri iş amacı dışında kullanmamaları,
- İş gereği öğrendikleri bilgileri ve sahip oldukları belgeleri, Şirket içinde veya dışında yetkisiz kişi ve mercilerle paylaşmamaları, hiçbir şekilde şahsi amaçları için kullanmamaları,

- Şirket'ten ayrıldıktan sonra da sahip oldukları bilgi ve belgeleri Şirket aleyhine veya rakipler lehine kullanmamaları gerektiği bildirilmektedir.

Ayrıca çalışanlara Türk Telekom İnsan Kaynakları Çalışma Esasları, Bilgi Teknolojileri Kullanımı Taahhütnamesi ve her yıl imzalatılan İş Etiği Kodu ile;

- Patent, ticari sır, telif hakları, isim ve marka vb. fikri mülkiyetlerin korunmasına önem vermeleri,
- Her türlü gizli bilgi ve/veya belgenin "İçeriden Öğrenenlerin Ticareti" kapsamında sızdırılarak, borsa veya herhangi bir yolla kazanç elde edilmesinin yasak olduğu,
- Bazı bilgilerin iş gerekliliklerinden dolayı üçüncü şahıslar ile paylaşılması gerektiğinde, bilgi güvenliği/ilgili birime bilgi verilerek, üst yöneticiden onay alınmak suretiyle, bu bilgilerin Şirket'i zarar sokmayacak bir şekilde (gizlilik sözleşmesi gibi) paylaşılması gerektiği,
- Şirket tarafından verilen e-posta hesabının Şirket işleri için tahsis edildiği ve denetlenebileceği bildirilmektedir.

İlave olarak;

- Düzenleyici Kuruluşlar ve Bağımsız Denetçiler tarafından talep edilen bilgi ve belgelerin paylaşımının Şirket uygulamaları gereğince, doğru, anlaşılır ve zamanında yapılması ve yerinde incelemelerde ilgili Kurumun tüm taleplerinin eksiksiz yerine getirilmesi,
- Herhangi bir nedenle yetki dışında/sehven gizli bilgiye erişilmesi, maruz kalınması veya paylaşılması durumunda bilgi güvenliği birimine ve İş Etiği Kodunda "Etik İhlallerin Bildirimi" başlığı altında yer alan bildirim kanallarından herhangi birine başvurulması gerektiği Türk Telekom İnsan Kaynakları Çalışma Esasları, Bilgi Teknolojileri Kullanımı Taahhütnamesinde belirtilmiştir.

Bu davranışların ihlalinde etik ve disiplin süreçleri işletilerek çalışanlar, ihlal davranışlarına göre Disiplin Esasları'nda yer alan cezalardan herhangi biri ile cezalandırılmaktadır.

Bilgi Güvenliği ile ilgili olarak alınması gereken tedbirler de Şirket'in Teknoloji birimlerince hazırlanan "Bilgi Güvenliği Politikası" dokümanında detaylı olarak belirtilmiş ve iç iletişim portalı Türk Telekom Port üzerinden çalışanlarla paylaşılmıştır.

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve Denetim

Şirket'in yetkilendirilmiş olduğu hizmetlerin müşterilere sunulabilmesi için gerekli olan kişisel verilere erişime, yalnızca görevi gereği ihtiyaç duyan kişiler yetkilidir. Şüpheli veya amacı dışında kullanımları tespit edebilmek amacıyla bu verilere erişim sürekli kayıt altına alınmakta ve denetlenmektedir.

Şirket'te sistemler arası erişimler, sistemlere uzaktan erişimler, veri tabanlarına erişimler, kullanıcı tanımlama süreçleri, raporlama talepleri süreçleri, talep yönetim sistemleri üzerinden tasarlanan güvenli ve kontrollü süreçler ile işletilmektedir. Sistemler üzerinde belirli periyotlarda ve projelerin canlıya alımlarından önce güvenlik testleri yapılarak, tespit edilen güvenlik bulgularının ilgili ekiplerce giderilmesi sağlanmaktadır.

Network katmanında planlanan katmanlı yapı ile uygulama katmanı, veri tabanı katmanı, web katmanları ayrıştırılarak güvenlik riskleri minimize edilmektedir. Network seviyesindeki güvenlik cihazları ile erişimlerin belirlenen kurallara göre kontrollü erişim sağlanması garanti altına alınmaktadır. Şebeke ve Bilgi Güvenliği Yönetmeliği'nin "Görevlerin ve ortamların ayrılması" maddesi uyarınca kritik sistemlerde yapılacak işlemlerin başlatılması ve onaylanması süreçleri ayrıştırılmıştır. Tüm sistemlerin erişim kontrolü kapsamında Türk Telekom Grubu Bilgi Güvenliği Politika ve Prosedürleri uyarınca en az yılda bir kez gözden geçirilmesi yapılmaktadır.

Son kullanıcıların hareketlerini gözlemleyerek, kritik verilerin işlendiği ve geçtiği her türlü kanaldan kasten ya da yanlışlıkla dışarıya veri sızmasını önlemeye yönelik sistemler şebekelerde kullanılmaktadır. KVKK gereksinimlerini karşılamak ve gizli verilere yetkisiz erişimleri engellemek için veri tabanlarında kritik/kişisel/gizli verilerin anonimleştirilmesi, maskelenmesi ve kullanıcı yetkilendirmeleri yapılmaktadır.

Ağırlıklı olarak teknoloji süreçlerini kapsayan ve her yıl sonunda gerçekleştirilen risk değerlendirmelerine bağlı olarak oluşturulan bir yıllık denetim planı, Yönetim Kurulu bünyesinde faaliyet gösteren Denetim Komitesi tarafından onaylanmakta ve denetim planının gerçekleştirilmesi için Türk Telekom İç Denetim Başkanlığı yetkilendirilmektedir.

Bu çerçevede gerçekleştirilen risk değerlendirmelerinde ele alınan tüm konular içinde bilgi güvenliğinin son yıllarda en kritik alanlar arasında yer aldığı görülmektedir. Bu nedenle Türk Telekom İç Denetim Başkanlığı'nın denetim planları her yıl Bilgi Güvenliği Politikaları ve Sistemleri'ni kapsamaktadır. Öte yandan, genel kabul görmüş denetim ilkelerine göre, kullanılan metodolojiler çerçevesinde İç Denetim Başkanlığı Türk Telekom Grubu bünyesindeki bilgi güvenliği ile ilgili alanlara yönelik denetimlerde makul güvence sağlamaktadır.

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında her yıl farkındalık e-egitimleri tüm personele atanmaktadır.

Ayrıca, alt yüklenici personelleri gibi çalışanlar için yılda bir defa sınıf içi bilgi güvenliği farkındalık eğitimleri verilmektedir.

Bilgi Güvenliği Sertifikasyonları

Türk Telekom Grubu'nun sabit ve mobil şebekelerini kapsayan ISO 27001 sertifikası bulunmaktadır. Bu kapsamda yıllık periyotlarda Bilgi Güvenliği İç Denetim çalışmaları yürütülmekte ve denetim sonuçlarına göre aksiyon ataması ve takibi yapılmaktadır. Ayrıca, ISO 27001 kapsamında standart gereği tüm çalışanlara periyodik olarak Bilgi Güvenliği Farkındalık eğitimleri atanmaktadır.

Ek olarak Şirket'in mobil şebeke kapsamında PCI-DSS sertifikası bulunmaktadır. Sistemler üzerinde kredi kartı verisi taramaları periyodik olarak yapılmakta ve standardın belirlediği güvenlik önlemleri alınmaktadır. PCI-DSS kapsamında standardın gereksinimi olan farkındalık eğitimleri periyodik olarak ilgili çalışanlara verilmektedir.

Kişisel Verilerin Korunması Konusunda Bilgilendirme

Türk Telekom 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) Aydınlatma Metni, KVKK mevzuatı doğrultusunda 2019 Temmuz ayında güncellenmiş olup; veri sorumlusunun kimliği, kişisel verilerin hangi amaçla işleneceği, kişisel verilerin kimlere ve hangi amaçla aktarılacağı, kişisel veri toplamanın yöntemi ve hukuki sebebi ile ilgili kişinin Kanunun 11'inci maddesinde sayılan diğer haklarını içermektedir.

İlgili kişinin hakları

MADDE 11- (1) Herkes, veri sorumlusuna başvurarak kendisiyle ilgili;

- a) Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme,
- b) Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- c) Kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- ç) Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- d) Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde bunların düzeltilmesini isteme,
- e) 7'nci maddede (işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması halinde kişisel verilerin silinmesi veya ilgili kişinin talebi üzerine veri sorumlusu tarafından silinir, yok edilir veya anonim hale getirilir) öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- f) (d) ve (e) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,

g) İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,

h) Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması halinde zararın giderilmesini talep etme haklarına sahiptir.

Türk Telekom 3. taraf olarak müşteri verilerini işleyen yetkili bayilere sahiptir. Tüm bayi çalışanları duyurularla kişisel verilerin korunması mevzuatı konusunda bilgilendirilmiştir. Ayrıca tüm bayilerde görünür alanlarda güncellenmiş abone/müşteri aydınlatma metinleri yer almaktadır. Açık rıza gerektiren iş akışları için abone ve bayi çalışanlarına hitaben konuya ilişkin ayrıntılı bilgilendirmeler ile birlikte müşteri rıza metinleri hazırlanmış, bayilerin tüm gerekli hallerde bu onayları almaları zorunlu kılınmıştır.

Şirket'in taraf olduğu tüm sözleşmeler KVKK ve ilgili mevzuata uygun şekilde incelenmekte ve revize edilmektedir. Ayrıca kişisel verilerin güvenliğinin sağlanması idari tedbir yükümlülüğü kapsamında özellikle iş ortakları ve bayiler için eğitimler, duyurular ve denetimler gerçekleştirilmiş olup, mevzuattaki değişikliklere göre gerçekleştirilmeye de devam edilmektedir.

Kişisel verilerin korunması konusunda Şirket yönetiminin sorumluluğu

KVKK uyarınca tüzel kişilik, bu kanun ve ilgili mevzuat kaynaklı tüm yükümlülüklerden sorumludur. Şirket açısından Türk Telekom Yönetim Kurulu, veri sorumlusu olarak Kişisel Veri Gizliliği ve Güvenliği'nden sorumludur.

Bu kapsamda Yönetim Kurulu Şirket'in mevzuata uyum sürecinin takibi ve yönetimi için genel müdür yardımcılardan ve direktörlerden oluşacak üst ve alt komiteler kurulmasına karar vermiştir.

Kişisel veri güvenliği ve gizliliği ile ilgili çalışan eğitimleri

Kişisel veri güvenliği ve gizliliği eğitimleri Türk Telekom, TT Mobil ve TTNET bordrolu tüm çalışanlarına online olarak atanmış olup, satış ekipleri, bölge çalışanları, bayi çalışanları vb. ekiplere bölgesel sınıf eğitimleri de verilmiştir.

Düzenli olarak gerçekleştirilen eğitimler aşağıdaki konularda bilgiler içermektedir:

- Kişisel verilerin korunmasına ilişkin Avrupa Birliği ve Türk Mevzuatlarına ilişkin tarihçe ve hukuksal zemin
- Şirket'in bu konuda ana sorumlulukları
- Kişisel Veri İşleme Envanteri ve VERBİS (Veri Sorumluları Sicil Bilgi Sistemi)
- İlgili kişinin hakları
- Veri depolama süreleri ve silme/imha
- İlgili kanun ve düzenlemelerde yer alan cezalar
- Şirket iş süreçlerinde alınması gereken özel tedbirler,
- Özel nitelikli kişisel veriler özelinde alınması gereken aksiyonlar
- Bilgi güvenliği farkındalığı

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
1.1. PAY SAHİPLİĞİ HAKLARININ KULLANIMININ KOLAYLAŞTIRILMASI						
1.1.2 - Pay sahipliği haklarının kullanımını etkileyebilecek nitelikteki bilgi ve açıklamalar güncel olarak ortaklığın kurumsal internet sitesinde yatırımcıların kullanımına sunulmaktadır.	X					
1.2. BİLGİ ALMA VE İNCELEME HAKKI						
1.2.1- Şirket yönetimi özel denetim yapılmasını zorlaştıran işlem yapmaktan kaçınmıştır.	X					
1.3. GENEL KURUL						
1.3.2- Şirket, Genel Kurul gündeminin açık şekilde ifade edilmesini ve her teklifin ayrı bir başlık altında verilmiş olmasını temin etmiştir.	X					
1.3.7-İmtiyazlı bir şekilde ortaklık bilgilerine ulaşma imkânı olan kimseler, kendileri adına ortaklığın faaliyet konusu kapsamında yaptıkları işlemler hakkında genel kurulda bilgi verilmesini teminen gündeme eklenmek üzere yönetim kurulunu bilgilendirmiştir.					X	
1.3.8 - Gündemde özellik arz eden konularla ilgili yönetim kurulu üyeleri, ilgili diğer kişiler, finansal tabloların hazırlanmasında sorumluluğu bulunan yetkililer ve denetçiler, genel kurul toplantısında hazır bulunmuştur.	X					
1.3.10-Genel kurul gündeminde, tüm bağışların ve yardımların tutarları ve bunlardan yararlananlara ayrı bir maddede yer verilmiştir.		X				Bu konu Genel Kurul gündeminde ayrı bir madde olarak yer almakta ve çok sayıda bağış ve yararlanıcı bulunduğundan özet bilgi sunulmaktadır.
1.3.11 - Genel Kurul toplantısı söz hakkı olmaksızın menfaat sahipleri ve medya dahil kamuya açık olarak yapılmıştır.					X	2019 yılı hesap döneminde medyadan genel kurula katılım talebi gelmemiştir.
1.4. OY HAKKI						
1.4.1-Pay sahiplerinin oy haklarını kullanmalarını zorlaştıran herhangi bir kısıtlama ve uygulama bulunmamaktadır.	X					
1.4.2-Şirketin imtiyazlı oy hakkına sahip payı bulunmamaktadır.		X				Oy hakkında imtiyaz yoktur. Şirket Esas Sözleşmesi'nin 8. maddesinde şirket hissedarlarından A, B ve C grubu hissedarlara Yönetim Kuruluna aday gösterme imtiyazı tanınmıştır.

Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
1.4.3-Şirket, beraberinde hakimiyet ilişkisini de getiren karşılıklı iştirak ilişkisi içerisinde bulunduğu herhangi bir ortaklığın Genel Kurulu'nda oy haklarını kullanmamıştır.					X	
1.5. AZLIK HAKLARI						
1.5.1 -Şirket azlık haklarının kullandırılmasına azami özen göstermiştir.	X					
1.5.2-Azlık hakları esas sözleşme ile sermayenin yirmide birinden daha düşük bir orana sahip olanlara da tanınmış ve azlık haklarının kapsamı esas sözleşmede düzenlenerek genişletilmiştir.			X			Sermayenin yirmide birinden daha düşük bir orana sahip olan hissedarlara azlık hakkı tanınmasına yönelik Esas Sözleşme'de hüküm bulunmamaktadır. Bununla birlikte TTK ve SPK düzenlemeleri kapsamında azlık haklarının kullanımına özen gösterilmektedir.
1.6. KAR PAYI HAKKI						
1.6.1 - Genel kurul tarafından onaylanan kar dağıtım politikası ortaklığın kurumsal internet sitesinde kamuya açıklanmıştır.	X					
1.6.2-Kar dağıtım politikası, pay sahiplerinin ortaklığın gelecek dönemlerde elde edeceği karın dağıtım usul ve esaslarını öngörebilmesine imkan verecek açıklıkta asgari bilgileri içermektedir.	X					
1.6.3- Kâr dağıtmama nedenleri ve dağıtılmayan kârın kullanım şekli ilgili gündem maddesinde belirtilmiştir.	X					
1.6.4 - Yönetim kurulu, kâr dağıtım politikasında pay sahiplerinin menfaatleri ile ortaklık menfaati arasında denge sağlanıp sağlanmadığını gözden geçirmiştir.	X					

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
1.7. PAYLARIN DEVRİ						
1.7.1-Payların devredilmesini zorlaştıran herhangi bir kısıtlama bulunmamaktadır.		X				“C Grubu İmtiyazlı Hisse” 406 sayılı Telgraf ve Telefon Kanunu uyarınca Hazine ve Maliye Bakanlığı’nın elinde bulunan, 1 adet C Grubu hisseyi ifade eder. Şirket Esas Sözleşmesinin 6/A maddesi saklı kalmak kaydıyla Türk Telekom’un, C Grubu 1 adet imtiyazlı hisse dışındaki tüm hisseleri satılabilir. Şirket Esas Sözleşmesi’nin 6/A.2. maddesinde A Grubu Hisse Sahibi’nin paylarının devri C Grubu Hisse’nin veto hakkına tabi kılınmıştır. Şirket Esas Sözleşmesi’nin 6/A. maddesi uyarınca Yönetim kontrolünü etkileyecek oranlardaki nama yazılı hisselerin devri ve Nama yazılı hisselerin devrinin pay defterine işlenmesi C Grubu İmtiyazlı Hissenin olumlu oyu olmaksızın gerçekleştirilemez.
2.1. KURUMSAL İNTERNET SİTESİ						
2.1.1.-Şirketin kurumsal internet sitesi, 2.1.1 numaralı kurumsal yönetim ilkesinde yer alan tüm öğeleri içermektedir.	X					
2.1.2-Pay sahipliği yapısı (çıkarılmış sermayenin %5’inden fazlasına sahip gerçek kişi pay sahiplerinin adları, imtiyazları, pay adedi ve oranı) kurumsal internet sitesinde en az 6 ayda bir güncellenmektedir.	X					
2.1.4-Şirketin kurumsal internet sitesindeki bilgiler Türkçe ile tamamen aynı içerikte olacak şekilde ihtiyaca göre seçilen yabancı dillerde de hazırlanmıştır.	X					
2.2. FAALİYET RAPORU						
2.2.1-Yönetim kurulu, yıllık faaliyet raporunun şirket faaliyetlerini tam ve doğru şekilde yansıtmayı temin etmektedir.	X					
2.2.2-Yıllık faaliyet raporu, 2.2.2 numaralı ilkede yer alan tüm unsurları içermektedir.	X					
3.1. MENFAAT SAHİPLERİNE İLİŞKİN ŞİRKET POLİTİKASI						
3.1.1- Menfaat sahiplerinin hakları ilgili düzenlemeler, sözleşmeler ve iyi niyet kuralları çerçevesinde korunmaktadır.	X					
3.1.3-Menfaat sahiplerinin haklarıyla ilgili politika ve prosedürler şirketin kurumsal internet sitesinde yayımlanmaktadır.	X					

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
3.1.4 - Menfaat sahiplerinin, mevzuata aykırı ve etik açıdan uygun olmayan işlemleri bildirmesi için gerekli mekanizmalar oluşturulmuştur.	X					
3.1.5-Şirket, menfaat sahipleri arasındaki çıkar çatışmalarını dengeli bir şekilde ele almaktadır.	X					
3.2. MENFAAT SAHİPLERİNİN ŞİRKET YÖNETİMİNE KATILIMININ DESTEKLENMESİ						
3.2.1- Çalışanların yönetime katılımı, esas sözleşme veya şirket içi yönetmeliklerle düzenlenmiştir.		X				Bu konuda şirket içi düzenlemeler bulunmaktadır. 2019 yılında İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları, Disiplin Kurulları, Uyuşmazlık Çözüm Kurulu, Mucit Fikir Sistemi gibi Şirket çalışanlarının yönetime katılma modelleri geliştirilmeye devam etmiştir.
3.2.2-Menfaat sahipleri bakımından sonuç doğuran önemli kararlarda menfaat sahiplerinin görüşlerini almak üzere anket / konsültasyon gibi yöntemler uygulanmıştır.	X					
3.3. ŞİRKETİN İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI						
3.3.1-Şirket fırsat eşitliği sağlayan bir istihdam politikası ve tüm kilit yönetici pozisyonları için bir halefiyet planlaması benimsemiştir.	X					
3.3.2- Personel alımına ilişkin ölçütler yazılı olarak belirlenmiştir.	X					
3.3.3-Şirketin bir İnsan Kaynakları Gelişim Politikası bulunmaktadır ve bu kapsamda çalışanlar için eğitimler düzenlemektedir.	X					
3.3.4-Şirketin finansal durumu, ücretlendirme, kariyer planlaması, eğitim ve sağlık gibi konularda çalışanların bilgilendirilmesine yönelik toplantılar düzenlenmiştir.	X					
3.3.5 - Çalışanları etkileyebilecek kararlar kendilerine ve çalışan temsilcilerine bildirilmiştir. Bu konularda ilgili sendikaların da görüşü alınmıştır.	X					
3.3.6 - Görev tanımları ve performans kriterleri tüm çalışanlar için ayrıntılı olarak hazırlanarak çalışanlara duyurulmuş ve ücretlendirme kararlarında kullanılmıştır.	X					

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evete	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
3.3.7 - Çalışanlar arasında ayrımcılık yapılmasını önlemek ve çalışanları şirket içi fiziksel, ruhsal ve duygusal açıdan kötü muamelelere karşı korumaya yönelik prosedürler, eğitimler, farkındalığı artırma, hedefler, izleme, şikâyet mekanizmaları gibi önlemler alınmıştır.	X					
3.3.8-Şirket, dernek kurma özgürlüğünü ve toplu iş sözleşmesi hakkının etkin bir biçimde tanınmasını desteklemektedir.	X					
3.3.9 - Çalışanlar için güvenli bir çalışma ortamı sağlanmaktadır.	X					
3.4. MÜŞTERİLER VE TEDARİKÇİLERLE İLİŞKİLER						
3.4.1-Şirket, müşteri memnuniyetini ölçmüştür ve koşulsuz müşteri memnuniyeti anlayışıyla faaliyet göstermiştir.	X					
3.4.2- Müşterinin satın aldığı mal ve hizmete ilişkin taleplerinin işleme konulmasında gecikme olduğunda bu durum müşterilere bildirilmektedir.	X					
3.4.3-Şirket mal ve hizmetlerle ilgili kalite standartlarına bağlıdır.	X					
3.4.4-Şirket, müşteri ve tedarikçilerin ticari sır kapsamındaki hassas bilgilerinin gizliliğini korumaya yönelik kontrollere sahiptir.	X					
3.5. ETİK KURALLAR VE SOSYAL SORUMLULUK						
3.5.1-Yönetim kurulu Etik Davranış Kuralları'nı belirleyerek şirketin kurumsal internet sitesinde yayımlamıştır.	X					
3.5.2- Ortaklık, sosyal sorumluluk konusunda duyarlıdır. Yolsuzluk ve rüşvetin önlenmesine yönelik tedbirler almıştır.	X					
4.1. YÖNETİM KURULUNUN İŞLEVİ						
4.1.1-Yönetim kurulu, strateji ve risklerin şirketin uzun vadeli çıkarlarını tehdit etmemesini ve etkin bir risk yönetimi uygulanmasını sağlamaktadır.	X					
4.1.2-Toplantı gündem ve tutanakları, yönetim kurulunun şirketin stratejik hedeflerini tartışarak onayladığını, ihtiyaç duyulan kaynakları belirlediğini ve yönetimin performansının denetlendiğini ortaya koymaktadır.	X					
4.2. YÖNETİM KURULUNUN FAALİYET ESASLARI						
4.2.1-Yönetim kurulu faaliyetlerini belgelendirmiş ve pay sahiplerinin bilgisine sunmuştur.	X					

Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
4.2.2-Yönetim kurulu üyelerinin görev ve yetkileri yıllık faaliyet raporunda açıklanmıştır.	X					
4.2.3-Yönetim kurulu, şirketin ölçeğine ve faaliyetlerinin karmaşıklığına uygun bir iç kontrol sistemi oluşturmuştur.	X					
4.2.4-İç kontrol sisteminin işleyişi ve etkinliğine dair bilgiler yıllık faaliyet raporunda verilmiştir.	X					
4.2.5-Yönetim kurulu başkanı ve icra başkanı (genel müdür) görevleri birbirinden ayrılmış ve tanımlanmıştır.	X					
4.2.7-Yönetim kurulu, yatırımcı ilişkileri bölümü ve kurumsal yönetim komitesinin etkili bir şekilde çalışmasını sağlamakta ve şirket ile pay sahipleri arasındaki anlaşmazlıkların giderilmesinde ve pay sahipleriyle iletişimde yatırımcı ilişkileri bölümü ve kurumsal yönetim komitesiyle yakın işbirliği içinde çalışmıştır.	X					
4.2.8- Yönetim kurulu üyelerinin görevleri esnasındaki kusurları ile şirkette sebep olacakları zarara ilişkin olarak Şirket, sermayenin %25'ini aşan bir bedelle yönetici sorumluluk sigortası yaptırmıştır.	X					
4.3. YÖNETİM KURULUNUN YAPISI						
4.3.9- Şirket yönetim kurulunda, kadın üye oranı için asgari %25'lik bir hedef belirleyerek bu amaca ulaşmak için politika oluşturmuştur. Yönetim kurulu yapısı yıllık olarak gözden geçirilmekte ve aday belirleme süreci bu politikaya uygun şekilde gerçekleştirilmektedir.		X				Yönetim Kurulu Kadın Üye Politikası bulunmaktadır. Şirketimiz, Yönetim Kurulu'na en az bir kadın üye atamasının yapılması ve Yönetim Kurulu'na kadın üye(ler) ataması yapılması suretiyle bu hedefe, gelecek 5 yıl içerisinde ulaşılması, hedeflenmektedir.
4.3.10-Denetimden sorumlu komitenin üyelerinden en az birinin denetim/ muhasebe ve finans konusunda 5 yıllık tecrübesi vardır.	X					
4.4. YÖNETİM KURULU TOPLANTILARININ ŞEKLİ						
4.4.1-Bütün yönetim kurulu üyeleri, yönetim kurulu toplantılarının çoğuna fiziksel katılım sağlamıştır.	X					

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
4.4.2-Yönetim kurulu, gündemde yer alan konularla ilgili bilgi ve belgelerin toplantıdan önce tüm üyelere gönderilmesi için asgari bir süre tanımlamıştır.	X					
4.4.3-Toplantıya katılamayan ancak görüşlerini yazılı olarak yönetim kuruluna bildiren üyenin görüşleri diğer üyelerin bilgisine sunulmuştur.	X					
4.4.4-Yönetim kurulunda her üyenin bir oy hakkı vardır.	X					
4.4.5-Yönetim kurulu toplantılarının ne şekilde yapılacağı şirket içi düzenlemeler ile yazılı hale getirilmiştir.	X					
4.4.6-Yönetim kurulu toplantı zaptı gündemdeki tüm maddelerin görüşüldüğünü ortaya koymakta ve karar zaptı muhalif görüşleri de içerecek şekilde hazırlanmaktadır.	X					
4.4.7-Yönetim kurulu üyelerinin şirket dışında başka görevler alması sınırlandırılmıştır. Yönetim kurulu üyelerinin şirket dışında aldığı görevler genel kurul toplantısında pay sahiplerinin bilgisine sunulmuştur.		X				Yönetim Kurulu üyelerinin şirket dışında başka görevler alması ile ilgili bir kısıt bulunmamaktadır. Yönetim Kurulu üyelerinin şirket dışında aldığı görevler faaliyet raporunda ve internet sitesinde yayınlanan özgeçmişlerinde yer verilmiştir.
4.5. YÖNETİM KURULU BÜNYESİNDE OLUŞTURULAN KOMİTELER						
4.5.5-Her bir yönetim kurulu üyesi sadece bir komitede görev almaktadır.			X			Yönetim Kurulu'nda yer alan bağımsız üye sayısı, her bir Yönetim Kurulu üyesinin sadece bir komitede yer alabilmesine imkan vermemektedir. Bu nedenle bazı bağımsız yönetim kurulu üyeleri birden fazla komitede görev almaktadır.
4.5.6-Komiteler, görüşlerini almak için gerekli gördüğü kişileri toplantılara davet etmiştir ve görüşlerini almıştır.	X					
4.5.7-Komitenin danışmanlık hizmeti aldığı kişi/kuruluşun bağımsızlığı hakkında bilgiye yıllık faaliyet raporunda yer verilmiştir.					X	2019 yılında hiçbir komite danışmanlık hizmeti almadığından bu konuya Faaliyet Raporunda da yer verilmemiştir.
4.5.8-Komite toplantılarının sonuçları hakkında rapor düzenlenerek yönetim kurulu üyelerine sunulmuştur.	X					

	Uyum Durumu					Açıklama
	Evet	Kısmen	Hayır	Muaf	İlgisiz	
4.6. YÖNETİM KURULU ÜYELERİNE VE İDARİ SORUMLULUĞU BULUNAN YÖNETİCİLERE SAĞLANAN MALİ HAKLAR						
4.6.1 - Yönetim kurulu, sorumluluklarını etkili bir şekilde yerine getirip getirmediğini değerlendirmek üzere yönetim kurulu performans değerlendirmesi gerçekleştirmiştir.			X			Yönetim Kurulu performans değerlendirmesi yapılmamıştır.
4.6.4-Şirket, yönetim kurulu üyelerinden herhangi birisine veya idari sorumluluğu bulunan yöneticilerine kredi kullandırmamış, borç vermemiş veya ödünç verilen borcun süresini uzatmamış, şartları iyileştirmemiş, üçüncü şahıslar aracılığıyla kişisel bir kredi başlığı altında kredi kullandırmamış veya bunlar lehine kefalet gibi teminatlar vermemiştir.	X					
4.6.5-Yönetim kurulu üyeleri ve idari sorumluluğu bulunan yöneticilere verilen ücretler yıllık faaliyet raporunda kişi bazında açıklanmıştır.		X				Üst düzey yöneticilere verilen ücretler yıllık faaliyet raporunda toplam olarak paylaşılmış olup, kişi bazında açıklanmamıştır.

Kurumsal Yönetim Bilgi Formu

1. PAY SAHİPLERİ

1.1. Pay Sahipliği Haklarının Kullanımının Kolaylaştırılması

Yıl boyunca şirketin düzenlediği yatırımcı konferans ve toplantılarının sayısı

Yatırımcı ilişkileri, 2019 yılı boyunca başta Amerika ve İngiltere olmak üzere çeşitli lokasyonlarda 11 yatırımcı konferansına ve 8 non-deal roadshow'a katılmıştır. Şirket ayrıca 2019 yılında ihraç edilen bono kapsamında Amerika ve İngiltere'de deal-roadshow'a katılmıştır. Türk Telekom Yatırımcı ilişkileri 2019 yılında İstanbul'da gerçekleştirdiği çok sayıda toplantılar dahil edildiğinde, toplam 350'nin üzerinde hisse ve bono yatırımcısı ile görüşmüştür.

1.2. Bilgi Alma ve İnceleme Hakkı

Özel denetçi talebi sayısı

Dönem içerisinde özel denetçi atanmasına ilişkin bir talep olmamıştır.

Genel kurul toplantısında kabul edilen özel denetçi talebi sayısı

Yoktur

1.3. Genel Kurul

İlke 1.3.1 (a-d) kapsamında talep edilen bilgilerin duyurulduğu KAP duyurusunun bağlantısı

<https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/746598>
<https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/749751>
<https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/750762>
<https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/751868>
<https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/758485>

Genel kurul toplantısıyla ilgili belgelerin Türkçe ile eş anlı olarak İngilizce olarak da sunulup sunulmadığı

Eş anlı olarak Kamuyu Aydınlatma Platformunda (KAP) ve şirketin yatırımcı ilişkileri web sitesinde İngilizce olarak da belgeler paylaşılmaktadır.

İlke 1.3.9 kapsamında, bağımsız üyelerin çoğunluğunun onayı veya katılanların oybirliği bulunmayan işlemlerle ilgili KAP duyurularının bağlantıları

Yıl içerisinde böyle bir işlem gerçekleşmemiştir.

Kurumsal Yönetim Tebliği (II-17.1) madde 9 kapsamında gerçekleştirilen ilişkili taraf işlemleriyle ilgili KAP duyurularının bağlantıları

Yıl içerisinde böyle bir işlem gerçekleşmemiştir.

Kurumsal Yönetim Tebliği (II-17.1) madde 10 kapsamında gerçekleştirilen yaygın ve süreklilik arz eden işlemlerle ilgili KAP duyurularının bağlantıları

<https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/777090>

Şirketin kurumsal internet sitesinde, bağış ve yardımlara ilişkin politikanın yer aldığı bölümün adı

<http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/tr-tr/kurumsal-yonetim/sayfalar/politikalar.aspx>
<http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/Documents/tr/kurumsal-yonetim/bagis-politikasi.pdf>

Bağış ve yardımlara ilişkin politikanın kabul edildiği genel kurul tutanağının yer aldığı KAP duyurusunun bağlantısı

<https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/362681>

Kurumsal Yönetim Bilgi Formu

Esas sözleşmede menfaat sahiplerinin genel kurula katılımını düzenleyen madde numarası	Esas Sözleşmede ilgili düzenleme bulunmamaktadır.
Genel kurula katılan menfaat sahipleri hakkında bilgi	2019 yılında yapılan Genel Kurul toplantılarına pay sahipleri dışında katılım olmamıştır.
1.4. Oy Hakları	
Oy hakkında imtiyaz bulunup bulunmadığı	Hayır
Oyda imtiyaz bulunuyorsa, imtiyazlı pay sahipleri ve oy oranları	Oy hakkında imtiyaz yoktur. Şirket Esas Sözleşmesi'nin 8. maddesinde şirket hissedarlarından A, B ve C grubu hissedarlara Yönetim Kuruluna aday gösterme imtiyazı tanınmıştır.
En büyük pay sahibinin ortaklık oranı	%55
1.5. Azlık Hakları	
Azlık haklarının, şirketin esas sözleşmesinde (içerik veya oran bakımından) genişletilip genişletilmediği	Hayır
Azlık hakları içerik ve oran bakımından genişletildi ise ilgili esas sözleşme maddesinin numarasını belirtiniz.	Sermayenin yirmide birinden daha düşük bir orana sahip olan hissedarlara azlık hakkı tanınmasına yönelik Esas Sözleşme'de hüküm bulunmamaktadır. Bununla birlikte TTK ve SPK düzenlemeleri kapsamında azlık haklarının kullanımına özen gösterilerek uyum sağlanmaktadır.
1.6. Kar Payı Hakkı	
Kurumsal internet sitesinde kar dağıtım politikasının yer aldığı bölümün adı	http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/tr-tr/kurumsal-yonetim/sayfalar/politikalar.aspx http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/Documents/tr/kurumsal-yonetim/kar-dagitim-politikasi.pdf
Yönetim kurulunun genel kurula karın dağıtılmamasını teklif etmesi halinde bunun nedenleri ve dağıtılmayan karın kullanım şeklini belirten genel kurul gündem maddesine ilişkin tutanak metni	Şirketimizin 2018 faaliyet yılına ilişkin Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda 1. Şirketimizin 01 Ocak 2018 – 31 Aralık 2018 tarihleri arasında icra ettiği faaliyetleri neticesinde Sermaye Piyasası Kurulu'nun II-14.1 sayılı "Sermaye Piyasasında Finansal Raporlamaya İlişkin Esaslar Tebliği" hükümleri uyarınca hazırlanmış olan bağımsız denetimden geçmiş konsolide mali tablolara göre oluşan zararının 1.391.261.128 TL olduğu, Vergi Usul Kanunu hükümleri çerçevesinde hesaplanan ticari zararının ise 1.965.757.320 TL olduğu, 2. Buna göre, Şirketimizin, 2018 yılı konsolide mali tablolara göre ve Vergi Usul Kanunu hükümleri çerçevesinde oluşan zarar sebebiyle 2018 faaliyet dönemi için kâr dağıtım yapmaması kararlaştırılmıştır.
Yönetim kurulunun genel kurula karın dağıtılmamasını teklif etmesi halinde ilgili genel kurul tutanağının yer aldığı KAP duyurusunun bağlantısı	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/751874

Genel Kurul Tarihi	Genel kurul gündemiyle ilgili olarak şirkete iletilen ek açıklama talebi sayısı	Pay sahiplerinin genel kurula katılım oranı	Doğrudan temsil edilen payların oranı	Vekaleten temsil edilen payların oranı	Şirket'in kurumsal internet sitesinde her gündem maddesiyle ilgili olumlu ve olumsuz oyları da gösterir şekilde genel kurul toplantı tutanaklarının yer aldığı bölümün adı	Kurumsal internet sitesinde genel kurul toplantısında yönetilen tüm soru ve bunlara sağlanan yanıtların yer aldığı bölümün adı	Genel kurul toplantı tutanağının ilişkili taraflarla ilgili madde veya paragraf numarası	Yönetim kuruluna bildirimde bulunan imtiyazlı bir şekilde ortaklık bilgilerine ulaşma imkanı bulunan kişi sayısı (İçeriden öğrenenler listesi)	KAP'ta yayınlanan genel kurul bildiriminin bağlantısı
25.01.2019	-	%90,37	%0	%90,37	Kurumsal Yönetim / Genel Kurul Toplantı Bilgileri	Kurumsal Yönetim / Genel Kurul Toplantı Bilgileri	-	-	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/735151
02.04.2019	-	%91,44	%0	%91,44	Kurumsal Yönetim / Genel Kurul Toplantı Bilgileri	Kurumsal Yönetim / Genel Kurul Toplantı Bilgileri	-	-	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/751868

2. KAMUYU AYDINLATMA VE ŞEFFAFLIK

2.1. Kurumsal İnternet Sitesi

Kurumsal internet sitesinde 2.1.1. numaralı kurumsal yönetim ilkesinde talep edilen bilgilerin yer aldığı bölümlerin adları

<http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr>
Türk Telekom Grubu Ortaklık Yapısı, Açıklamalar ve Haberler
Kurumsal Yönetim – Yönetim Kurulu, Komiteler, Üst Yönetim, İdari Sorumluluğu Bulunanlar Listesi, Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu, Kurumsal Yönetim Derecelendirme, Genel Kurul Toplantı Bilgileri, Esas Sözleşme ve Ticari Sicil Bilgileri, İç Denetim ve Risk Yönetimi, İlişkili Taraf İşlemleri, Etik Kurallar, Politikalar, Bağımsız Denetçi

Kurumsal internet sitesinde doğrudan veya dolaylı bir şekilde payların %5'inden fazlasına sahip olan gerçek kişi pay sahiplerinin listesinin yer aldığı bölüm

<http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/tr-tr/turk-telekom-grubu/turk-telekoma-yatirim/sayfalar/ortaklik-yapisi.aspx>
<http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/Documents/tr/detayli-ortaklik-yapisi.pdf>

Kurumsal internet sitesinin hazırlandığı diller

Türkçe, İngilizce

2.2. Faaliyet Raporu

2.2.2. numaralı kurumsal yönetim ilkesinde belirtilen bilgilerin faaliyet raporunda yer aldığı sayfa numaraları veya bölüm adları

a) Yönetim kurulu üyeleri ve yöneticilerin şirket dışında yürüttükleri görevler ve üyelerin bağımsızlık beyanlarının yer aldığı sayfa numarası veya bölüm adı

Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu Başlıklı Bölüm

b) Yönetim Kurulu bünyesinde oluşturulan komitelere ilişkin bilginin sayfa numarası veya bölüm adı

Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu Başlıklı Bölüm

c) Yönetim kurulunun yıl içerisindeki toplantı sayısı ve üyelerin toplantılara katılım durumu bilgisinin sayfa numarası veya bölüm adı

Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu Başlıklı Bölüm

ç) Şirket faaliyetlerini önemli derecede etkileyebilecek mevzuat değişiklikleri hakkında bilginin sayfa numarası veya bölüm adı

2019 yılında Şirket faaliyetlerini önemli derecede etkileyebilecek mevzuat değişiklikleri bulunmamaktadır.

d) Şirket aleyhine açılan önemli davalar ve olası sonuçları hakkında bilginin sayfa numarası veya bölüm adı

Konsolide Bağımsız Denetim Raporu / Taahhütler ve Yükümlülükler

e) Şirketin yatırım danışmanlığı ve derecelendirme gibi hizmet aldığı kurumlarla arasındaki çıkar çatışmaları ve bunları önlemek için alınan tedbirlere ilişkin bilginin sayfa numarası veya bölüm adı

Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu Başlıklı Bölüm / Mevzuat Gereği Diğer Bilgilendirmeler

f) Sermayeye doğrudan katılım oranının %5'i aştığı karşılıklı işbirliklere ilişkin bilginin sayfa numarası veya bölüm adı

Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu Başlıklı Bölüm

g) Çalışanların sosyal hakları, mesleki eğitimi ile diğer toplumsal ve çevresel sonuç doğuran şirket faaliyetlerine ilişkin kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri hakkında bilginin sayfa numarası veya bölüm adı

Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu Başlıklı Bölümler

3. MENFAAT SAHİPLERİ

3.1. Menfaat Sahiplerine İlişkin Şirket Politikası

Kurumsal internet sitesinde tazminat politikasının yer aldığı bölümün adı	http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/tr-tr/kurumsal-yonetim/sayfalar/politikalar.aspx http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/Documents/tr/kurumsal-yonetim/tazminat-politikasi.pdf
---	--

Çalışan haklarının ihlali nedeniyle şirket aleyhine kesinleşen yargı kararlarının sayısı

-

İhbar mekanizmasıyla ilgili yetkilinin unvanı

İş Etiği Kurulu

Şirketin ihbar mekanizmasına erişim bilgileri

etik@turktelekom.com.tr
<http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/tr-tr/kurumsal-yonetim/sayfalar/kurumsal-yonetim-komitesi-iletisim-formu.aspx>

3.2. Menfaat Sahiplerinin Şirket Yönetimine Katılımının Desteklenmesi

Kurumsal internet sitesinde, çalışanların yönetim organlarına katılımına ilişkin olan iç düzenlemelerin yer aldığı bölümün adı

Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu Başlıklı Bölüm

Çalışanların temsil edildiği yönetim organları

Türkiye Haber-İş Sendikası

3.3. Şirketin İnsan Kaynakları Politikası

Kilit yönetici pozisyonları için halefiyet planı geliştirilmesinde yönetim kurulunun rolü

İnsan Kaynakları Politikası

Yönetici görev değişikliklerinin Şirket yönetiminde aksaklığa sebep olabileceği öngörülen durumlarda, yeni görevlendirilecek yöneticilerin belirlenmesi hususunda yedekleme planlaması hazırlanır.

Kurumsal internet sitesinde fırsat eşitliği ve personel alımı ölçütlerini içeren insan kaynakları politikasının yer aldığı bölümün adı veya politikanın ilgili maddelerinin özeti

<http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/tr-tr/sosyal-sorumlu-yatirim/sayfalar/politikalar.aspx>
<http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/Documents/tr/kurumsal-yonetim/insan-kaynaklari-politikasi.pdf>

İstihdam Politikası

Türk Telekom, teknolojik gelişmeler, mali ve ekonomik durumlar, faaliyet alanındaki sektörel değişiklikler dahilinde; hızlı, kaliteli ve ekonomik hizmetler sunmak adına, prensip olarak çalışanlarını uzun süreli istihdam etmeyi hedefler. Türk Telekom'un sürekli başarısı, çalışanlarının sektörün değişen tüm şartlarına hızlı ve verimli uyum sağlayabilme yeteneğine ve bu konudaki esnekliğine bağlıdır. Çalışanlarımız üstün beceri, yetkinlik ve deneyimleriyle, Türk Telekom'un dünyanın önde gelen şirketleri arasına girmesine yardımcı olur. Ayrıca düzenleyici ve denetleyici kamu otoriteleriyle ve üniversitelerle yürüttüğü programlarla iş başı eğitimi destekler ve bu programlar çerçevesinde istihdam şansı sunar. Türk Telekomlu olmanın çalışanlarına yaşattığı gururu, üniversiteli genç yetenekler ve şirket dışındaki profesyonellerle paylaşarak, en çok çalışılmak istenen şirket olmak iddiasını sürdürür. İşe alıma ilişkin ölçütler yazılı olarak belirlenir ve bu ölçütlere uyulur. İşe alım ve kariyer planlamalarında adaylara fırsat eşitliği tanınır.

<http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/Documents/tr/kurumsal-yonetim/insan-haklari-politikasi-20191129.pdf>

Farklılıkları Kabul Etme

Türk Telekom farklılıklara değer verir, bunu bir zenginlik olarak görür ve çalışanlarının kendilerini Şirketin bir parçası olarak hissetmeleri için gayret gösterir.

Bu doğrultuda;

Fırsat eşitliğini taahhüt eder, işe alım, yerleştirme, geliştirme, eğitim, ücretlendirme, terfi ve şirketten ayrılma uygulamalarını; çalışanın niteliğini, performansını, becerisini ve deneyimini dikkate alarak gerçekleştirir.

İş gücünde çeşitlilik ve farklılıkların Şirket hedeflerinin gerçekleştirilmesine katkıda bulunduğu bilinciyle, farklı geçmiş ve deneyimlere sahip adayları işe almaya, geliştirmeye ve uzun süreli istihdam etmeye çalışır.

Engelli ve dezavantajlı kişilerin istihdamı konusunda yasal yükümlülöklere uyar.

Pay edindirme planı bulunup bulunmadığı

Pay edindirme planı bulunmamaktadır.

○ Kısaca Türk Telekom

○ Bir Bakışta 2019

○ Yönetim

○ 2019 Faaliyetleri

○ Türk Telekom Grup Şirketleri

● Kurumsal Yönetim

○ Finansal Bilgiler

Kurumsal internet sitesinde ayrımcılık ve kötü muameleyi önlemeye yönelik önlemleri içeren insan kaynakları politikasının yer aldığı bölümün adı veya politikanın ilgili maddelerinin özeti	http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/tr-tr/sosyal-sorumlu-yatirim/sayfalar/politikalar.aspx http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/Documents/tr/kurumsal-yonetim/insan-kaynaklari-politikasi.pdf İnsan Hakları Politikası Türk Telekom, tüm iş süreçlerini evrensel insan hakları ilkelerine ve herkese fırsat eşitliğine saygı gösteren bir yaklaşımla sürdürmektedir. Türk Telekom aynı zamanda örgütlenme ve ifade özgürlüğü ile sendikalaşma ve toplu pazarlık haklarına saygı duymakta ve bunları desteklemektedir. Şirketimiz çalışanlar arasında ırk, din, dil ve cinsiyet ayrımı yapılmaması ve çalışanların insan haklarına aykırı şirket içi fiziksel, ruhsal ve duygusal kötü muamelelere karşı korunması için önlemler alır. Yaş, dil, ırk, etnik köken, tabiiyet, sağlık durumu, cinsiyet, medeni durum, din ve mezhep, siyasal düşünce ve felsefi inanç gibi nedenlerle ayrımcı muamele yapmak, şirketin disiplin esaslarına göre işten çıkarma cezasını gerektiren fiil ve haller arasındadır. Türk Telekom kişisel bilgilerin korunması ve bilgi güvenliğine yönelik gerekli önlem ve tedbirleri alır. Türk Telekom, ayrıca, çalışma saatleri, fazla çalışma, zorla ve zorunlu çalıştırma konusunda Şirket uygulamalarının yasa ve yönetmeliklere uygunluğunu denetler. Çocuk işçiliği, zorla çalıştırma, yasadışı göçmenler ve çalışma izni olmayan yabancı uyruklu personel çalıştırma Türk Telekom'da yasaktır ve kamu yetkililerinin denetimi sırasında uyumu denetlenir. http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/Documents/tr/kurumsal-yonetim/insan-haklari-politikasi-20191129.pdf
İş kazalarıyla ilgili sorumluluk sebebiyle şirket aleyhine kesinleşen yargı kararı sayısı	7
3.5. Etik Kurallar ve Sosyal Sorumluluk	
Kurumsal internet sitesinde etik kurallar politikasının yer aldığı bölümün adı	http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/tr-tr/kurumsal-yonetim/sayfalar/kurumsal-yonetim-politikalar.aspx http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/Documents/tr/kurumsal-yonetim/etik-kurallar.pdf
Kurumsal internet sitesinde kurumsal sosyal sorumluluk raporunun yer aldığı bölümün adı. Kurumsal sosyal sorumluluk raporu yoksa, çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konularında alınan önlemler	http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/tr-tr/sosyal-sorumlu-yatirim/sayfalar/surdurulebilirlik.aspx http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/tr-tr/sosyal-sorumlu-yatirim/sayfalar/kurumsal-sosyal-sorumluluk.aspx
İrtikap ve rüşvet de dahil olmak üzere her türlü yolsuzlukla mücadele için alınan önlemler	Yolsuzlukla Mücadeleye ilişkin önlemlere Etik Kurallar içerisinde yer verilmiştir.
4. YÖNETİM KURULU-I	
4.2. Yönetim Kurulunun Faaliyet Esasları	
En son yönetim kurulu performans değerlendirmesinin tarihi	-
Yönetim kurulu performans değerlendirmesinde bağımsız uzmanlardan yararlanılıp yararlanılmadığı	Hayır
Bütün yönetim kurulu üyelerinin ibra edilip edilmediği	Evet

Görev dağılımı ile kendisine yetki devredilen yönetim kurulu üyelerinin adları ve söz konusu yetkilerin içeriği	Biri A Grubu Hissedar tarafından aday gösterilen Yönetim Kurulu üyelerinden Eyüp Engin, Biri B Grubu Hissedar tarafından aday gösterilen Bağımsız Yönetim Kurulu Üyelerinden herhangi biri ve biri C Grubu İmtiyazlı Hisseyi temsil eden Yönetim Kurulu Üyesi olmak üzere üç kişi Şirketimizi her türlü konuda en geniş şekilde müştereken temsil ve ilzam eder.
İç kontrol birimi tarafından denetim kuruluna veya diğer ilgili komitelere sunulan rapor sayısı	Komite ve Yönetim Kuruluna sunulan rapor sayısı 7'dir.
Faaliyet raporunda iç kontrol sisteminin etkinliğine ilişkin değerlendirmenin yer aldığı bölümün adı veya sayfa numarası	Yönetim Organı Değerlendirmeleri başlıklı bölüm
Yönetim kurulu başkanının adı	Dr. Ömer Fatih Sayan
İcra başkanı / genel müdürün adı	Ümit Önal
Yönetim kurulu başkanı ve icra başkanı/genel müdürün aynı kişi olmasına ilişkin gerekçenin belirtildiği KAP duyurusunun bağlantısı	Aynı kişi değildir.
Yönetim kurulu üyelerinin görevleri esnasındaki kusurları ile şirkette sebep olacakları zararın, şirket sermayesinin %25'ini aşan bir bedelle sigorta edildiğine ilişkin KAP duyurusunun bağlantısı	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/723758 http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/tr-tr/kurumsal-yonetim/sayfalar/kurumsal-yonetim-politikalari.aspx http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/Documents/tr/kurumsal-yonetim/yonetim-kurulu-kadin-uye-politikasi.pdf
Kurumsal internet sitesinde kadın yönetim kurulu üyelerinin oranını artırmaya yönelik çeşitlilik politikası hakkında bilgi verilen bölümün adı	
Kadın üyelerin sayısı ve oranı	0

Yönetim Kurulunun Yapısı							
Yönetim Kurulu Üyesinin Adı/Soyadı	İcrada Görevli Olup Olmadığı	Bağımsız Üye Olup Olmadığı	Yönetim Kuruluna İlk Seçilme Tarihi	Bağımsızlık Beyanının Yer Aldığı KAP Duyurusunun Bağlantısı	Bağımsız Üyenin Aday Gösterme Komitesi Tarafından Değerlendirilip Değerlendirilmediği	Bağımsızlığını Kaybeden Üye Olup Olmadığı	Denetim, Muhasebe ve/veya Finans Alanında En Az 5 Yıllık Deneyime Sahip Olup Olmadığı
Dr. Ömer Fatih Sayan	İcrada Görevli Değil	Bağımsız üye değil	04.09.2018		Değerlendirilmedi	Hayır	
Eyüp Engin	İcrada Görevli Değil	Bağımsız üye değil	22.12.2018		Değerlendirilmedi	Hayır	Evet
Yiğit Bulut	İcrada Görevli Değil	Bağımsız üye	06.05.2014	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/358251	Değerlendirilmedi	Hayır	Evet
Hakan Aran	İcrada Görevli Değil	Bağımsız üye değil	22.12.2018		Değerlendirildi	Hayır	Evet
Selim Dursun	İcrada Görevli Değil	Bağımsız üye	04.09.2018	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/708083	Değerlendirilmedi	Hayır	
Dr. Nureddin Nebati	İcrada Görevli Değil	Bağımsız üye	02.11.2018	https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/728732	Değerlendirildi	Hayır	
Dr. Muammer Cüneyt Sezgin	İcrada Görevli Değil	Bağımsız üye değil	22.12.2018		Değerlendirildi	Hayır	Evet
Aclan Acar	İcrada Görevli Değil	Bağımsız üye değil	07.03.2019		Değerlendirilmedi	Hayır	Evet
Ertuğrul Altın	İcrada Görevli Değil	Bağımsız üye değil	12.03.2019		Değerlendirilmedi	Hayır	

4. YÖNETİM KURULU-II

4.4. Yönetim Kurulu Toplantılarının Şekli

Raporlama döneminde fiziki olarak toplanmak suretiyle 12 yapılan yönetim kurulu toplantılarının sayısı

Yönetim kurulu toplantılarına ortalama katılım oranı %91

Yönetim kurulunun çalışmalarını kolaylaştırmak için elektronik bir portal kullanılıp kullanılmadığı Hayır

Yönetim kurulu çalışma esasları uyarınca, bilgi ve belgelerin toplantıdan kaç gün önce üyelere sunulduğu 10 gün

Kurumsal Yönetim Bilgi Formu

Kurumsal internet sitesinde yönetim kurulu toplantılarının ne şekilde yapılacağının belirlendiği şirket içi düzenlemeler hakkında bilginin yer aldığı bölümün adı	Şirket Esas Sözleşmesinin 12. Maddesinde yer almaktadır. http://www.ttyatirimciliskileri.com.tr/ / “Kurumsal Yönetim” / Esas Sözleşme ve Ticari Sicil Bilgileri” http://www.ttyatirimciliskileri.com.tr/Documents/tr/kurumsal-yonetim/tt-esas-sozlesme.pdf
Üyelerin şirket dışında başka görevler almasını sınırlandıran politikada belirlenen üst sınır	-
4.5. Yönetim Kurulu Bünyesinde Oluşturulan Komiteler	
Faaliyet raporunda yönetim kurulu komitelerine ilişkin bilgilerin yer aldığı sayfa numarası veya ilgili bölümün adı	Yönetim Kurulu Komiteleri başlıklı bölüm ve Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu Bölümü
Komite çalışma esaslarının duyurulduğu KAP duyurusunun bağlantısı	Denetim Komitesi : https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/659174 Aday Gösterme Komitesi : https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/803744 Ücret Komitesi : https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/803744 Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi : https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/304033 Kurumsal Yönetim Komitesi : https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/741628

Yönetim Kurulu Komiteleri-I				
Yönetim Kurulu Komitelerinin Adları	Birinci Sütunda “Diğer” Olarak Belirtilen Komitenin Adı	Komite Üyelerinin Adı-Soyadı	Komite Başkanı Olup Olmadığı	Yönetim Kurulu Üyesi Olup Olmadığı
Kurumsal Yönetim Komitesi		Dr. Nureddin Nebati	Evet	Yönetim kurulu üyesi
Kurumsal Yönetim Komitesi		Selim Dursun	Hayır	Yönetim kurulu üyesi
Kurumsal Yönetim Komitesi		Dr. Muammer Cüneyt Sezgin	Hayır	Yönetim kurulu üyesi
Kurumsal Yönetim Komitesi		Sabriye Gözde Çullas	Hayır	Yönetim kurulu üyesi değil
Denetim Komitesi		Yiğit Bulut	Evet	Yönetim kurulu üyesi
Denetim Komitesi		Selim Dursun	Hayır	Yönetim kurulu üyesi
Riskin Erken Saptanması Komitesi		Yiğit Bulut	Evet	Yönetim kurulu üyesi
Riskin Erken Saptanması Komitesi		Eyüp Engin	Hayır	Yönetim kurulu üyesi
Riskin Erken Saptanması Komitesi		Hakan Aran	Hayır	Yönetim kurulu üyesi
Aday Gösterme Komitesi		Dr. Nureddin Nebati	Evet	Yönetim kurulu üyesi
Aday Gösterme Komitesi		Dr. Ömer Fatih Sayan	Hayır	Yönetim kurulu üyesi
Aday Gösterme Komitesi		Aclan Acar	Hayır	Yönetim kurulu üyesi
Ücret Komitesi		Yiğit Bulut	Evet	Yönetim kurulu üyesi
Ücret Komitesi		Eyüp Engin	Hayır	Yönetim kurulu üyesi
Ücret Komitesi		Dr. Muammer Cüneyt Sezgin	Hayır	Yönetim kurulu üyesi

4. YÖNETİM KURULU-III

4.5. Yönetim Kurulu Bünyesinde Oluşturulan Komiteler-II

Faaliyet raporu veya kurumsal internet sitesinin, denetim komitesinin, faaliyetleri hakkında bilgi verilen bölümünü belirtiniz (sayfa numarası veya bölümün adı)	Faaliyet Raporu / Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu başlıklı bölüm http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/tr-tr/kurumsal-yonetim/sayfalar/denetim-komitesi.aspx
Faaliyet raporu veya kurumsal internet sitesinin, kurumsal yönetim komitesinin faaliyetleri hakkında bilgi verilen bölümünü belirtiniz (sayfa numarası veya bölümün adı)	Faaliyet Raporunda Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu başlıklı bölüm http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/tr-tr/kurumsal-yonetim/sayfalar/kurumsal-yonetim-komitesi.aspx
Faaliyet raporu veya kurumsal internet sitesinin, aday gösterme komitesinin faaliyetleri hakkında bilgi verilen bölümünü belirtiniz (sayfa numarası veya bölümün adı)	Faaliyet Raporunda Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu başlıklı bölüm http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/tr-tr/kurumsal-yonetim/sayfalar/aday-gosterme-komitesi.aspx
Faaliyet raporu veya kurumsal internet sitesinin, riskin erken saptanması komitesinin faaliyetleri hakkında bilgi verilen bölümünü belirtiniz (sayfa numarası veya bölümün adı)	Faaliyet Raporunda Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu başlıklı bölüm http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/tr-tr/kurumsal-yonetim/sayfalar/risklerin-erken-saptanmasi-ve-yonetimi-komitesi.aspx
Faaliyet raporu veya kurumsal internet sitesinin, ücret komitesinin faaliyetleri hakkında bilgi verilen bölümünü belirtiniz (sayfa numarası veya bölümün adı)	Faaliyet Raporunda Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu başlıklı bölüm http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/tr-tr/kurumsal-yonetim/sayfalar/ucret-komitesi.aspx

4.6. Yönetim Kurulu Üyelerine ve İdari Sorumluluğu Bulunan Yöneticilere Sağlanan Mali Haklar

Faaliyet raporunun, operasyonel ve finansal performans hedeflerine ve bunlara ulaşıp ulaşılmadığına ilişkin bilginin verildiği sayfa numarası veya bölüm adı	Faaliyet Raporu / Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu başlıklı bölüm
Kurumsal internet sitesinin, icrada görevli ve icrada görevli olmayan üyelere ilişkin ücretlendirme politikasının yer aldığı bölümün adı.	Şirket'in http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr adresindeki internet sitesinde "Kurumsal Yönetim" başlığı altındaki "Politikalar" bölümü http://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/Documents/tr/kurumsal-yonetim/ucretlendirme-politikasi.pdf
Faaliyet raporunun, yönetim kurulu üyelerine ve idari sorumluluğu bulunan yöneticilere verilen ücretler ile sağlanan diğer tüm menfaatlerin belirtildiği sayfa numarası veya bölüm adı	Faaliyet Raporunda Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu başlıklı bölümün altındaki "Yönetim Kurulu Üyelerine ve Üst Düzey Yöneticilere Sağlanan Mali Haklar"

Yönetim Kurulu Komiteleri-II					
Yönetim Kurulu Komitelerinin Adları	Birinci Sütunda "Diğer" Olarak Belirtilen Komitenin Adı	İcrada Görevli Olmayan Yöneticilerin Oranı	Komitede Bağımsız Üyelerin Oranı	Komitenin Gerçekleştirdiği Fiziki Toplantı Sayısı	Komitenin Faaliyetleri Hakkında Yönetim Kuruluna Sunduğu Rapor Sayısı
Denetim Komitesi (Audit Committee)	-	%100	%100	7	5
Kurumsal Yönetim Komitesi (Corporate Governance Committee)	-	%100	%50	4	4
Riskin Erken Saptanması Komitesi (Committee of Early Detection of Risk)	-	%100	%33	4	2
Aday Gösterme Komitesi (Nomination Committee)	-	%100	%33	-	-
Ücret Komitesi (Remuneration Committee)	-	%100	%33	-	-

Bağımsızlık Beyanları

Bağımsızlık Beyanı

Türk Telekomünikasyon A.Ş.'de ("Şirket") boş olan bağımsız yönetim kurulu üyeliğine aday gösterilmiş bulunmaktayım. Sermaye Piyasası Kurulu'nun II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği ekinde yer alan Kurumsal Yönetim İlkeleri gereği;

- Şirket, şirketin yönetim kontrolü ya da önemli derecede etki sahibi olduğu ortaklıklar ile şirketin yönetim kontrolünü elinde bulunduran veya şirkette önemli derecede etki sahibi olan ortaklar ve bu ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu tüzel kişiler ile kendim, eşim ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrî hısımlarım arasında; son beş yıl içinde önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda istihdam ilişkisinin bulunmadığını, sermaye veya oy haklarının veya imtiyazlı payların %5 inden fazlasına birlikte veya tek başıma sahip olmadığımı ya da önemli nitelikte ticari ilişki kurmadığımı,
- Son beş yıl içerisinde, başta şirketin denetimi (vergi denetimi, kanuni denetim, iç denetim de dahil), derecelendirilmesi ve danışmanlığı olmak üzere, yapılan anlaşmalar çerçevesinde şirketin önemli ölçüde hizmet veya ürün satın aldığı veya sattığı şirketlerde, hizmet veya ürün satın alındığı veya satıldığı dönemlerde, ortak (%5 ve üzeri), önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda çalışan veya yönetim kurulu üyesi olmadığımı,
- Bağımsız yönetim kurulu üyesi olmam sebebiyle üstleneceğim görevleri gereği gibi yerine getirecek mesleki eğitim, bilgi ve tecrübeye sahip olduğumu,
- 31.12.1960 tarihli ve 193 sayılı Gelir Vergisi Kanunu (G.V.K.)'na göre Türkiye'de yerleşmiş sayıldığımı,
- Şirket faaliyetlerine olumlu katkılarda bulunabileceğimi, şirket ile pay sahipleri arasındaki çıkar çatışmalarında tarafsızlığımı koruyabileceğimi, menfaat sahiplerinin haklarını dikkate alarak özgürce karar verebilecek güçlü etik standartlara, mesleki itibara ve tecrübeye sahip olduğumu,
- Şirket faaliyetlerinin işleyişini takip edebilecek ve üstlendiğim görevlerin gereklerini tam olarak yerine getirebilecek ölçüde şirket işlerine zaman ayırabileceğimi,
- Şirketin veya şirketin yönetim kontrolünü elinde bulunduran ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu şirketlerin üçten fazlasında ve toplamda borsada işlem gören şirketlerin beşten fazlasında bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak görev almadığımı,
- Yönetim kurulu üyesi olarak seçilen tüzel kişi adına tescil ve ilan edilmemiş olduğumu,

beyan ederim.



Yiğit Bulut

Bağımsızlık Beyanı

Türk Telekomünikasyon A.Ş.'de ("Şirket") boş olan bağımsız yönetim kurulu üyeliğine aday gösterilmiş bulunmaktayım. Sermaye Piyasası Kurulu'nun II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği ekinde yer alan Kurumsal Yönetim İlkeleri gereği;

- Şirket, şirketin yönetim kontrolü ya da önemli derecede etki sahibi olduğu ortaklıklar ile şirketin yönetim kontrolünü elinde bulunduran veya şirkette önemli derecede etki sahibi olan ortaklar ve bu ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu tüzel kişiler ile kendim, eşim ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrî hısımlarım arasında; son beş yıl içinde önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda istihdam ilişkisinin bulunmadığını, sermaye veya oy haklarının veya imtiyazlı payların %5 inden fazlasına birlikte veya tek başıma sahip olmadığımı ya da önemli nitelikte ticari ilişki kurmadığımı,
- Son beş yıl içerisinde, başta şirketin denetimi (vergi denetimi, kanuni denetim, iç denetim de dahil), derecelendirilmesi ve danışmanlığı olmak üzere, yapılan anlaşmalar çerçevesinde şirketin önemli ölçüde hizmet veya ürün satın aldığı veya sattığı şirketlerde, hizmet veya ürün satın alındığı veya satıldığı dönemlerde, ortak (%5 ve üzeri), önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda çalışan veya yönetim kurulu üyesi olmadığımı,
- Bağımsız yönetim kurulu üyesi olmam sebebiyle üstleneceğim görevleri gereği gibi yerine getirecek mesleki eğitim, bilgi ve tecrübeye sahip olduğumu,
- 31.12.1960 tarihli ve 193 sayılı Gelir Vergisi Kanunu (G.V.K.)'na göre Türkiye'de yerleşmiş sayıldığımı,
- Şirket faaliyetlerine olumlu katkılarda bulunabileceğimi, şirket ile pay sahipleri arasındaki çıkar çatışmalarında tarafsızlığımı koruyabileceğimi, menfaat sahiplerinin haklarını dikkate alarak özgürce karar verebilecek güçlü etik standartlara, mesleki itibara ve tecrübeye sahip olduğumu,
- Şirket faaliyetlerinin işleyişini takip edebilecek ve üstlendiğim görevlerin gereklerini tam olarak yerine getirebilecek ölçüde şirket işlerine zaman ayırabileceğimi,
- Şirketin veya şirketin yönetim kontrolünü elinde bulunduran ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu şirketlerin üçten fazlasında ve toplamda borsada işlem gören şirketlerin beşten fazlasında bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak görev almadığımı,

Yönetim kurulu üyesi olarak seçilen tüzel kişi adına tescil ve ilan edilmemiş olduğumu, beyan ederim.



Selim Dursun

Bağımsızlık Beyanları

Bağımsızlık Beyanı

Türk Telekomünikasyon A.Ş.'de ("Şirket") boş olan bağımsız yönetim kurulu üyeliğine aday gösterilmiş bulunmaktayım. Sermaye Piyasası Kurulu'nun II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği ekinde yer alan Kurumsal Yönetim İlkeleri gereği;

- Şirket, şirketin yönetim kontrolü ya da önemli derecede etki sahibi olduğu ortaklıklar ile şirketin yönetim kontrolünü elinde bulunduran veya şirkette önemli derecede etki sahibi olan ortaklar ve bu ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu tüzel kişiler ile kendim, eşim ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhrî hısımlarım arasında; son beş yıl içinde önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda istihdam ilişkisinin bulunmadığını, sermaye veya oy haklarının veya imtiyazlı payların %5 inden fazlasına birlikte veya tek başıma sahip olmadığımı ya da önemli nitelikte ticari ilişki kurmadığımı,
- Son beş yıl içerisinde, başta şirketin denetimi (vergi denetimi, kanuni denetim, iç denetim de dahil), derecelendirilmesi ve danışmanlığı olmak üzere, yapılan anlaşmalar çerçevesinde şirketin önemli ölçüde hizmet veya ürün satın aldığı veya sattığı şirketlerde, hizmet veya ürün satın alındığı veya satıldığı dönemlerde, ortak (%5 ve üzeri), önemli görev ve sorumluluklar üstlenecek yönetici pozisyonunda çalışan veya yönetim kurulu üyesi olmadığımı,
- Bağımsız yönetim kurulu üyesi olmam sebebiyle üstleneceğim görevleri gereği gibi yerine getirecek mesleki eğitim, bilgi ve tecrübeye sahip olduğumu,
- 31.12.1960 tarihli ve 193 sayılı Gelir Vergisi Kanunu (G.V.K.)'na göre Türkiye'de yerleşmiş sayıldığımı,
- Şirket faaliyetlerine olumlu katkılarda bulunabileceğimi, şirket ile pay sahipleri arasındaki çıkar çatışmalarında tarafsızlığımı koruyabileceğimi, menfaat sahiplerinin haklarını dikkate alarak özgürce karar verebilecek güçlü etik standartlara, mesleki itibara ve tecrübeye sahip olduğumu,
- Şirket faaliyetlerinin işleyişini takip edebilecek ve üstlendiğim görevlerin gereklerini tam olarak yerine getirebilecek ölçüde şirket işlerine zaman ayırabileceğimi,
- Şirketin veya şirketin yönetim kontrolünü elinde bulunduran ortakların yönetim kontrolüne sahip olduğu şirketlerin üçten fazlasında ve toplamda borsada işlem gören şirketlerin beşten fazlasında bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak görev almadığımı,
- Yönetim kurulu üyesi olarak seçilen tüzel kişi adına tescil ve ilan edilmemiş olduğumu,

beyan ederim.



Dr. Nureddin Nebati

Sorumluluk Beyanı

FİNANSAL TABLOLAR’IN KABULÜNE İLİŞKİN YÖNETİM KURULU’NUN

KARAR TARİHİ : 12.02.2020

KARAR SAYISI : 12

SERMAYE PİYASASI KURULU’NUN II-14.1 SAYILI TEBLİĞİNİN İKİNCİ BÖLÜMÜNÜN 9. MADDESİ GEREĞİNCE SORUMLULUK BEYANI

1. 31.12.2019 tarihinde sona eren döneme ait Konsolide Finansal Tablolar’ın tarafımızca incelendiğini,
 2. İşletmedeki görev ve sorumluluk alanımızda sahip olduğumuz bilgiler çerçevesinde, Konsolide Finansal Tablolar’ın önemli konularda gerçeğe aykırı bir açıklama veya açıklamanın yapıldığı tarih itibarıyla yanıltıcı olması sonucunu doğurabilecek herhangi bir eksiklik içermediğini,
 3. İşletmedeki görev ve sorumluluk alanımızda sahip olduğumuz bilgiler çerçevesinde, Sermaye Piyasası Kurulu’nun II-14.1 Sayılı Tebliği uyarınca hazırlanmış finansal tabloların konsolidasyon kapsamındakilerle birlikte işletmenin aktifleri, pasifleri, finansal durumu ve kâr ve zararı ile ilgili gerçeği dürüst bir biçimde yansıttığını,
- beyan ederiz.



Yiğit Bulut
Denetim Komitesi Başkanı



Selim Dursun
Denetim Komitesi Üyesi



Ümit Önal
Genel Müdür – CEO



Kaan Aktan
Finans Genel Müdür Yardımcısı

FAALİYET RAPORUNUN KABULÜNE İLİŞKİN YÖNETİM KURULU'NUN SERMAYE PİYASASI KURULU'NUN II-14.1 SAYILI TEBLİĞİNİN İKİNCİ BÖLÜMÜNÜN 9. MADDESİ GEREĞİNCE SORUMLULUK BEYANI

KARAR TARİHİ: 29.02.2020

KARAR SAYISI: 29

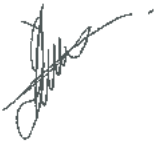
a) Sermaye Piyasası Kurulu'nun (SPK) Seri II-14.1 "Sermaye Piyasasında Finansal Raporlamaya İlişkin Esaslar Tebliği" uyarınca hazırlanan 01.01.2018 – 31.12.2018 dönemine ait faaliyet raporu ile Seri II-17.1 "Kurumsal Yönetim Tebliği" uyarınca 10.01.2019 tarih ve 2/49 sayılı kararıyla SPK tarafından belirlenen formatlarla hazırlanan Kurumsal Yönetim Uyum Raporu ve Kurumsal Yönetim Bilgi Formu'nun tarafımızca incelendiğini,

b) Şirketimizdeki görev ve sorumluluk alanımızda sahip olduğumuz bilgiler çerçevesinde, faaliyet raporunun önemli konularda gerçeğe aykırı bir açıklama veya açıklamanın yapıldığı tarih itibarıyla yanıltıcı olması sonucunu doğurabilecek herhangi bir eksiklik içermediğini,

c) Şirketimizdeki görev ve sorumluluk alanımızda sahip olduğumuz bilgiler çerçevesinde, Faaliyet Raporu'nun işin gelişimi ve performansını ve konsolidasyon kapsamındakilerle birlikte işletmenin finansal durumunu, karşı karşıya olunan önemli riskler ve belirsizliklerle birlikte, dürüstçe yansıttığını,

d) Şirketimizdeki görev ve sorumluluk alanımızda sahip olduğumuz bilgiler çerçevesinde, "Kurumsal Yönetim Uyum Raporu" ve Kurumsal Yönetim Bilgi Formu'nun SPK düzenlemeleri doğrultusunda paylaşılan bilgileri dürüstçe yansıttığını,

beyan ederiz.



Yiğit Bulut
Denetim Komitesi Başkanı



Selim Dursun
Denetim Komitesi Üyesi



Ümit Önal
Genel Müdür – CEO



Kaan Aktan
Finans Genel Müdür Yardımcısı

Yıllık Faaliyet Raporuna İlişkin Bağımsız Denetçi Raporu

Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketi Genel Kurulu'na,

Görüş

Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketi'nin ("Şirket") ve bağlı ortaklıklarının (birlikte "Grup" olarak anılacaktır) 1/1/2019-31/12/2019 hesap dönemine ait tam set konsolide finansal tablolarını denetlemiş olduğumuzdan, bu hesap dönemine ilişkin yıllık faaliyet raporunu da denetlemiş bulunuyoruz.

Görüşümüze göre, yönetim kurulunun yıllık faaliyet raporu içinde yer alan konsolide finansal bilgiler ile Yönetim Kurulunun Grup'un durumu hakkında denetlenen finansal tablolarda yer alan bilgileri kullanarak yaptığı irdelemeler, tüm önemli yönleriyle, denetlenen tam set konsolide finansal tablolara ve bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bilgilerle tutarlıdır ve gerçeği yansıtmaktadır.

Görüşün Dayanağı

Yaptığımız bağımsız denetim, Sermaye Piyasası Kurulu ("SPK") tarafından yayımlanan bağımsız denetim standartlarına ve Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu ("KGK") tarafından yayımlanan Türkiye Denetim Standartlarının bir parçası olan Bağımsız Denetim Standartlarına ("BDS"lere) uygun olarak yürütülmüştür. Bu standartlar kapsamındaki sorumluluklarımız, raporumuzun Bağımsız Denetçinin Yıllık Faaliyet Raporunun Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumlulukları bölümünde ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. KGK tarafından yayımlanan Bağımsız Denetçiler için Etik Kurallar ("Etik Kurallar") ve bağımsız denetimle ilgili mevzuatta yer alan etik hükümlere uygun olarak Grup'tan bağımsız olduğumuzu beyan ederiz. Etik Kurallar ve mevzuat kapsamındaki etiğe ilişkin diğer sorumluluklar da tarafımızca yerine getirilmiştir. Bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bağımsız denetim kanıtlarının, görüşümüzün oluşturulması için yeterli ve uygun bir dayanak oluşturduğuna inanıyoruz.

Tam Set Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Denetçi Görüşümüz

Grup'un 1/1/2019-31/12/2019 hesap dönemine ilişkin tam set konsolide finansal tabloları hakkında 12 Şubat 2020 tarihli denetçi raporumuzda olumlu görüş bildirmiş bulunuyoruz.

Yönetim Kurulunun Yıllık Faaliyet Raporuna İlişkin Sorumluluğu

Grup yönetimi, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanununun ("TTK") 514 ve 516 ncı maddelerine ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun II-14.1 No'lu "Sermaye Piyasasında Finansal Raporlamaya İlişkin Esaslar Tebliği" ("Tebliğ") hükümlerine göre yıllık faaliyet raporuyla ilgili olarak aşağıdakilerden sorumludur:

a) Yıllık faaliyet raporunu bilanço gününü izleyen ilk üç ay içinde hazırlar ve genel kurula sunar.

b) Yıllık faaliyet raporunu; Grup'un o yıla ait faaliyetlerinin akışı ile her yönüyle konsolide finansal durumunu doğru, eksiksiz, dolambaçsız, gerçeğe uygun ve dürüst bir şekilde yansıtacak şekilde hazırlar. Bu raporda finansal durum, konsolide finansal tablolara göre değerlendirilir. Raporda ayrıca, Grup'un gelişmesine ve karşılaşması muhtemel risklere de açıkça işaret olunur. Bu konulara ilişkin yönetim kurulunun değerlendirmesi de raporda yer alır.

Yıllık Faaliyet Raporuna İlişkin Bağımsız Denetçi Raporu

c) Faaliyet raporu ayrıca aşağıdaki hususları da içerir:

- Faaliyet yılının sona ermesinden sonra Grup'ta meydana gelen ve özel önem taşıyan olaylar,
- Grup'un araştırma ve geliştirme çalışmaları,
- Yönetim kurulu üyeleri ile üst düzey yöneticilere ödenen ücret, prim, ikramiye gibi mali menfaatler, ödenekler, yolculuk, konaklama ve temsil giderleri, ayni ve nakdî imkânlar, sigortalar ve benzeri teminatlar.

Yönetim kurulu, faaliyet raporunu hazırlarken Ticaret Bakanlığının ve ilgili kurumların yaptığı ikincil mevzuat düzenlemelerini de dikkate alır.

Bağımsız Denetçinin Yıllık Faaliyet Raporunun Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumluluğu

Amacımız, TTK hükümleri ve Tebliğ çerçevesinde yıllık faaliyet raporu içinde yer alan konsolide finansal bilgiler ile Yönetim Kurulunun Grup'un durumu hakkında denetlenen finansal tablolarda yer alan bilgileri kullanarak yaptığı irdelemelerin, Grup'un denetlenen konsolide finansal tablolarıyla ve bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bilgilerle tutarlı olup olmadığı ve gerçeği yansıtıp yansıtmadığı hakkında görüş vermek ve bu görüşümüzü içeren bir rapor düzenlemektir.

Yaptığımız bağımsız denetim, SPK tarafından yayımlanan bağımsız denetim standartlarına ve BDS'lere uygun olarak yürütülmüştür. Bu standartlar, etik hükümlere uygunluk sağlanması ile bağımsız denetimin, faaliyet raporunda yer alan konsolide finansal bilgiler ve Yönetim Kurulunun Grup'un durumu hakkında denetlenen finansal tablolarda yer alan bilgileri kullanarak yaptığı irdelemelerin konsolide finansal tablolarla ve denetim sırasında elde edilen bilgilerle tutarlı olup olmadığına ve gerçeği yansıtıp yansıtmadığına dair makul güvence elde etmek üzere planlanarak yürütülmesini gerektirir.

KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Anonim Şirketi

A member firm of KPMG International Cooperative



Şirin Soysal, SMMM
Sorumlu Denetçi
29 Şubat 2020
İstanbul, Türkiye

Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketi ve Bağlı Ortaklıkları

**31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Yıla Ait
Konsolide Finansal Tablolar ve Bağımsız Denetim Raporu**

Bağımsız Denetçi Raporu



KPMG Bağımsız Denetim ve
Serbest Muhasebeci Mali
Müşavirlik A.Ş.
İş Kuleleri Kule 3 Kat: 2-9
Levent 34330 İstanbul

Tel +90 (212) 316 60 00
Fax +90 (212) 316 60 60
www.kpmg.com.tr

Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketi Genel Kurulu'na

A) Konsolide Finansal Tabloların Bağımsız Denetimi

Görüş

Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketi ve bağlı ortaklıklarının (birlikte "Grup" olarak anılacaktır) 31 Aralık 2019 tarihli konsolide finansal durum tablosu ile aynı tarihte sona eren hesap dönemine ait; konsolide kar veya zarar ve konsolide diğer kapsamlı gelir tablosu, konsolide özkaynaklar değişim tablosu ve konsolide nakit akış tablosu ile önemli muhasebe politikalarının özeti de dâhil olmak üzere konsolide finansal tablo dipnotlarından oluşan konsolide finansal tablolarını denetlemiş bulunuyoruz.

Görüşümüze göre ilişikteki konsolide finansal tablolar, Grup'un 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla konsolide finansal durumunu ve aynı tarihte sona eren hesap dönemine ait konsolide finansal performansını ve konsolide nakit akışlarını, Türkiye Finansal Raporlama Standartları'na ("TFRS"lere) uygun olarak tüm önemli yönleriyle gerçeğe uygun bir biçimde sunmaktadır.

Görüşün Dayanağı

Yaptığımız bağımsız denetim, Sermaye Piyasası Kurulu ("SPK") tarafından yayımlanan bağımsız denetim standartlarına ve Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu ("KGK") tarafından yayımlanan Türkiye Denetim Standartları'nın bir parçası olan Bağımsız Denetim Standartları'na ("BDS") uygun olarak yürütülmüştür. Bu standartlar kapsamındaki sorumluluklarımız, raporumuzun *Bağımsız Denetçinin Konsolide Finansal Tabloların Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumlulukları* bölümünde ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. KGK tarafından yayımlanan *Bağımsız Denetçiler için Etik Kurallar* ("Etik Kurallar") ile konsolide finansal tabloların bağımsız denetimiyle ilgili mevzuatta yer alan etik hükümlere uygun olarak Grup'tan bağımsız olduğumuzu beyan ederiz. Etik Kurallar ve mevzuat kapsamındaki etiğe ilişkin diğer sorumluluklar da tarafımızca yerine getirilmiştir. Bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bağımsız denetim kanıtlarının, görüşümüzün oluşturması için yeterli ve uygun bir dayanak oluşturduğuna inanıyoruz.

Kilit Denetim Konuları

Kilit denetim konuları, mesleki muhakememize göre cari döneme ait konsolide finansal tabloların bağımsız denetiminde en çok önem arz eden konulardır. Kilit denetim konuları, bir bütün olarak konsolide finansal tabloların bağımsız denetimi çerçevesinde ve konsolide finansal tablolara ilişkin görüşümüzün oluşturulmasında ele alınmış olup, bu konular hakkında ayrı bir görüş bildirmiyoruz.

Hasılatın muhasebeleştirilmesi

Hasılatın muhasebeleştirilmesi ile ilgili muhasebe politikaları ve kullanılan önemli muhasebe tahmin ve varsayımların detayı için Dipnot 2.4 ve Dipnot 2.5'e bakınız.

Kilit denetim konusu Grup'un başlıca hasılat elde ettiği gelir unsurları sabit telekomünikasyon hizmetleri, mobil telekomünikasyon hizmetleri, ekipman satış gelirleri ve TV aboneliklerinden oluşmaktadır. Konsolide finansal tablolara yansıtılan hasılat tutarının doğruluğuna ilişkin olarak; telekomünikasyon şirketlerinin faturalandırma sistemlerinin karmaşık olması, işlenen verinin büyüklüğü ve yıl boyunca çeşitli sistemlerle farklı ürün ve hizmetlerin beraber faturalandırılarak satılması nedeniyle doğal bir sektör riski bulunmaktadır. Hizmet ve ekipman gibi telekomünikasyon ürünlerinin birlikte verildiği paketlerin farklı gelir unsurlarının ne zaman muhasebeleştirileceğinin belirlenmesi ve tutarının uygun şekilde ölçülmesi önemli düzeyde yönetim muhakemesi gerektirmektedir. Bilgi teknolojileri ("BT") faturalandırma sistemleri tarafından hasılatın doğru dönemde ve tutarda muhasebeleştirildiğinin kontrolü, bu sistemlerin karmaşıklığı ve bu sistemler tarafından işlenen veri hacminin büyüklüğü nedeniyle, hasılatın muhasebeleştirilmesi kilit denetim konularından biri olarak belirlenmiştir.	Konunun denetimde nasıl ele alındığı Bu alanda uyguladığımız denetim prosedürlerimiz aşağıdakileri içermektedir: - Hasılatın muhasebeleştirilmesine yönelik Grup'un muhasebe politikasının uygunluğunun değerlendirilmesi; - BT uzmanlarımızdan yardım alınmak suretiyle yönetimin aşağıda belirtilen kontrollerinin tasarım, uygulama ve işleyişlerinin değerlendirilmesi; - Uygulama erişim kontrolleri, uygulama değişikliği kontrolleri, uygulama geliştirme kontrolleri ve bilgisayar çalışma kontrolleri gibi BT genel ortamına ilişkin kilit iç kontroller ve - Fiyatlandırma ve faturalandırmanın tamlığı ve doğruluğuyla ilgili BT iç kontrolleri ve fiyatlandırma ve faturalandırma sistemleriyle muhasebe sistemleri arasında uçtan uca mutabakat kontrolleri. - Müşteri faturalarından bir örneklem seçilmesi ve bunların destekleyici kanıtlar ve tahsilatlarla doğrulanması; - Faturalandırma sistemleri ile defter-i kebir arasında gerçekleşen önemli kayıtların test edilmesi; - Veri kayıtlarının, faturalandırma sistemleri ve defter-i kebir arasında uçtan uca mutabakatlarının test edilmesi ve - Olağan faturalandırma süreci dışında kalan ve bu sebeple yüksek seviyede yönetim muhakemesi taşıyan sistematik olmayan düzeltmelere yönelik örneklem seçilerek maddi doğrulama testlerinin uygulanması. Denetim çalışmalarımıza dayanarak, Grup'un hasılatın muhasebeleştirilmesi ilgili olarak denetimimizi önemli ölçüde etkileyecek bir bulgumuz bulunmamaktadır.
--	---



TFRS 16 Kiralamalar standardı ilk uygulaması

TFRS 16 *Kiralamalar* standardı ilk kez uygulanması ve ile ilgili muhasebe politikaları ve kullanılan önemli muhasebe tahmin ve varsayımlarının detayı için Dipnot 2.3, Dipnot 2.4 ve Dipnot 2.5'e bakınız.

<u>Kilit denetim konusu</u>	<u>Konunun denetimde nasıl ele alındığı</u>
Grup, TFRS 16 <i>Kiralamalar</i> standardını ilk olarak 1 Ocak 2019 tarihi itibarıyla uygulamaya başlamıştır. Grup, 1 Ocak 2019 tarihi itibarıyla, TFRS 16'yı kolaylaştırılmış geriye dönük yaklaşımı kullanarak uygulamaya başlamıştır. Finansal durum tablosunda yer alan kira borçları geçiş tarihinde halihazırda ödenmemiş olan kira ödemelerinin bugünkü değeri ile ölçülmüş ve Grup'un 1 Ocak 2019 tarihi itibarıyla alternatif borçlanma faiz oranları kullanılarak iskonto edilmiştir. Kullanım hakkı varlıkları, ilk uygulama tarihinden önce finansal durum tablosuna yansıtılan, ön ödemesi yapılmış veya tahakkuk etmiş tüm kira ödemelerinin tutarına göre düzeltilmiş olan kira yükümlülüğüne eşit bir tutar üzerinden muhasebeleştirilmiştir. TFRS 16'nın ilk uygulanmasının sonucu olarak, daha önce faaliyet kiralaması olarak sınıflandırılan kiralamalar ile ilgili olarak Grup, 1 Ocak 2019 tarihi itibarıyla 1.317.907 bin TL kullanım hakkı varlığı ve 1.049.711 bin TL kiralama yükümlülüğü muhasebeleştirmiştir. TFRS 16'nın ilk uygulanmasına ilişkin konsolide finansal tablolarda önemli etkisinin olması sebebiyle bu konu kilit denetim konularından biri olarak belirlenmiştir.	Bu alanda uyguladığımız denetim prosedürlerimiz aşağıdakileri içermektedir: • Grup yöneticileri ile görüşmelerimiz sonucunda, Grup'un kira sözleşmelerinin veya kiralama işlemi içeren sözleşmelerin belirlenme sürecinin anlaşılması • Kiralamaların uygun şekilde tanımlanıp tanımlanmadığını değerlendirmek için örneklem yoluyla seçmiş olduğumuz sözleşmelerin okunması • Grup'un kullanım hakkı varlıkları ve kira yükümlülüklerine ilişkin kullanılan muhasebe politikalarının TFRS 16'ya uygunluğunun değerlendirilmesi • Grup'un kullanım hakkı varlıklarını ve kira yükümlülüklerinin belirlenmesine esas teşkil eden hesaplamaların temin edilerek, her bir kiralama örneği için, kiralama sözleşmelerinde sayısal olarak kullanılan girdilerin doğrulanması, kullanılan iskonto oranlarının uygunluğunun değerlendirilmesi ve yeniden hesaplama yapmak suretiyle kontrollerin gerçekleştirilmesi, • Konsolide finansal tablolardaki açıklamaların uygunluğunun değerlendirilmesi. Konsolide finansal tablolarda yapılan değerlendirmeler, tahminler ve varsayımlar ile TFRS 16'nın ilk uygulaması uygun bulunmuştur.

İhtilaflar, davalar ve koşullu borçlar

İhtilaflar, davalar ve koşullu borçlar ile ilgili muhasebe politikaları ve kullanılan önemli muhasebe değerlendirme, tahmin ve varsayımların detayı için Dipnot 2.4, Dipnot 2.5 ve Dipnot 24'e bakınız.

<u>Kilit denetim konusu</u>	<u>Konunun denetimde nasıl ele alındığı</u>
Grup yoğun düzenlemelerin bulunduğu bir sektörde faaliyet göstermektedir. Grup, anti-tekel prosedürleri, mevzuata uygunluk, müşteri haklarının korunması ve diğer yasal mevzuatlara uyum gibi önemli risklere maruz kalmaktadır. Gerekli karşılıkların hesaplaması gelecek dönem ile ilgili olan varsayımlar içermektedir ve finansal tablolarda önemli düzeltmelere neden olabilecek bir risk taşımaktadır. Gerekli karşılık düzeyinin tahmin edilmesinin önemli ölçüde yönetim muhakemesi gerektirmesi sebebiyle, bu konu kilit denetim konularından biri olarak belirlenmiştir.	Bu alanda uyguladığımız denetim prosedürlerimiz aşağıdakileri içermektedir: • Önemli davalar için ortaya çıkabilecek bir yükümlülüğün olasılığını, tutarsal büyüklüğünü ve Grup'un muhakemelerini değerlendirmek amacıyla ilgili hukuk departmanlarıyla görüşülmesi; • Grup'un avukatlarından devam eden davaların bilgisinin alınması ve görüşlerinin okunması; • Emsal davalarda ortaya çıkan sonuçlardan faydalanarak yönetimin kararlarının değerlendirilmesi ve sorgulanması; • Geçerli olduğu durumlarda davalar ile ilgili yazışmaların incelenmesi ve • Konsolide finansal tablolarda ayrılan karşılık tutarının düzeyinin incelenmesi ve konsolide finansal tablo dipnotlarında yapılan açıklamaların yeterliliğinin değerlendirilmesi. Yönetimin karşılıklar konusundaki muhakemeleri makul bulunmuştur.



Ertelenmiş vergi varlığının değerlendirilmesi

Ertelenmiş vergi varlığının değerlendirilmesi ile ilgili muhasebe politikaları ve kullanılan önemli muhasebe tahminlerinin detayı için Dipnot 2.4, Dipnot 2.5 ve Dipnot 11'e bakınız.

<u>Kilit denetim konusu</u>	<u>Konunun denetimde nasıl ele alındığı</u>
Grup, geri kazanılabilir olduğunu değerlendirdiği indirilebilir geçici farklar ve kullanılmayan vergi zararları için ertelenmiş vergi varlığı hesaplamıştır. Ertelenmiş vergi varlığının geri kazanılabilirliği, Grup'un gelecekte, indirilebilir geçici farklarını ve vergi kayıplarını (süresi dolmadan önce) kullanabileceği vergilendirilebilir karlar üretme kabiliyetine bağlıdır. Gelecekteki vergilendirilebilir karların ve geçici farkların gerçekleşmesine ilişkin tutarların ve zamanlamalarının tahmin edilmesi doğal bir belirsizlik içerdiğinden, bu konu kilit denetim konularından biri olarak belirlenmiştir. Ertelenmiş vergi varlıklarının muhasebeleştirilmesi ve geri kazanılabilirliği önemli ölçüde yönetim muhakemesi gerektirir.	Bu alanda uyguladığımız denetim prosedürlerimiz aşağıdakileri içermektedir: • Yönetim tarafından yapılan varsayımların analiz edilerek, gelecekteki vergilendirilebilir kazanç tahminlerinin belirlenmesinde kullanılan bu varsayımların ve muhakemelerin değerlendirilmesi ve sorgulanması; • Yönetimin bir önceki yıl tahminleriyle cari yılda gerçekleşen vergilendirilebilir karları karşılaştırarak, yönetimin gelecekteki vergilendirilebilir kar tahminlerinin tarihsel olarak doğruluğunun göz önünde bulundurulması ve kilit varsayımların seçiminde yönetimin tarafsızlığına ilişkin göstergelerin bulunup bulunmadığının değerlendirilmesi; • Geçerli olduğu durumlarda, mevzuatta yaşanan değişikliklerin etkisinin dikkate alınması; • Kullanılabilecek geçmiş yıl mali zararlarının ve geçerlilik sürelerinin vergi beyannameleri ile mutabakatı; ve • Grup'un konsolide finansal tablolarına yansıtılan ya da yansıtılmayan ertelenmiş vergi varlıklarının tahmininde kullanılan muhakemelerin uygulanmasına yönelik konsolide finansal tablolarda yer alan açıklamaların, TFRS hükümlerine istinaden ertelenmiş vergi pozisyonunu uygun bir şekilde yansıtıp yansıtmadığının değerlendirilmesi. Yönetimin ertelenmiş vergi varlığının geri kazanılabilirliğine ilişkin muhakemeleri makul bulunmuştur.

Serefiye ile maddi ve maddi olmayan diğer duran varlık gruplarındaki değer düşüklüğü

Şerefiyenin değerlemesi ile maddi ve maddi olmayan diğer duran varlık gruplarındaki değer düşüklüğünün belirlenmesi ile ilgili muhasebe politikaları ve kullanılan önemli muhasebe değerlendirme, tahmin ve varsayımların detayı için Dipnot 2.4, Dipnot 2.5, Dipnot 16, Dipnot 19 ve Dipnot 20'ye bakınız.

Kilit denetim konusu	Konunun denetimde nasıl ele alındığı
31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla, Grup'un duran varlıkları çoğunlukla maddi ve maddi olmayan duran varlıklardan oluşmaktadır. 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla Grup'un şerefiye tutarı 44.944 bin TL'dir (31 Aralık 2018: 44.944 bin TL). 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla, maddi ve maddi olmayan duran varlıklara ilişkin hesaplanan değer düşüklüğü tutarları ise sırasıyla 25.081 bin TL (31 Aralık 2018: 16.299 bin TL) ve 4.900 bin TL'dir (31 Aralık 2018: 1.132 bin TL). Değer düşüklüğü değerlendirmelerinde yönetim, herhangi bir değer düşüklüğünün muhasebeleştirilmesinin gerekli olup olmadığını tespit etmek için şerefiye ve maddi ve maddi olmayan diğer duran varlık gruplarının tahsis edildiği ayrı ayrı tanımlanabilen nakit yaratan birimlerin her birinin kayıtlı değerini iskonto edilmiş nakit akışı tahminlerine dayanan kullanım değerleriyle karşılaştırmıştır. Kullanım değerinin veya satış maliyetleri düşülmüş gerçeğe uygun değer yüksek olanı esas alınarak hesaplanan nakit yaratan birimlerin geri kazanılabilir tutarı, iskonto edilmiş nakit akışı modellerinden elde edilmiştir. Bu modellerde, gelecekteki satış hacimleri ve fiyatları, faaliyet giderleri, nihai değer artış oranları ve ağırlıklı ortalama sermaye maliyeti ("AOSM") gibi birçok temel varsayım kullanılmaktadır. Şerefiye ve diğer maddi ve maddi olmayan duran varlık gruplarının kayıtlı değerlerinin konsolide finansal tablolar açısından önemli olması ve bu varlıkların geri kazanılabilir tutarlarının tahmininde kullanılan varsayımların belirlenmesinin önemli muhakemeler gerektirmesi sebebiyle, bu konu kilit denetim konularından biri olarak belirlenmiştir.	Bu alanda uyguladığımız denetim prosedürlerimiz aşağıdakileri içermektedir: - Değerleme uzmanlarımızdan yararlanmak suretiyle, her bir nakit yaratan birimin faaliyet gösterdiği sektörlerdeki AOSM ortalamaları ile karşılaştırılma yapılması da dahil olmak üzere, kullanılan iskonto oranlarının uygunluğunun değerlendirilmesi; - Satış hacimleri ve fiyatlar, faaliyet giderleri, enflasyon ve uzun vadeli büyüme oranları gibi kilit girdilere ilişkin olarak kullanılan varsayımların uygunluğunun, bu girdilerin harici türetilmiş verilerle karşılaştırılmasının yanı sıra müşteri ve sektöre ilişkin tecrübelerimize dayanarak değerlendirilmesi; - Nakit yaratan birimler için mevcut durumda tahmin edilen boşluk payı üzerindeki etkileri değerlendirmek amacıyla büyüme oranları ve tahmini nakit akışlarının makul surette olası azaltmaların etkisinin değerlendirilmesini de içeren duyarlılık analizlerinin gerçekleştirilmesi ve - İlgili finansal tablo açıklamalarının, temel varsayımlara, muhakemelere ve duyarlılıklara dair açıklamalar da dahil olmak üzere, yeterliliğinin değerlendirilmesi. Yönetimin kullandığı hesaplama yöntemleri ve varsayımları makul bulunmuştur.

Yönetimin ve Üst Yönetimden Sorumlu Olanların Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Sorumlulukları

Grup yönetimi; konsolide finansal tabloların TFRS'lere uygun olarak hazırlanmasından, gerçeğe uygun bir biçimde sunumundan ve hata veya hile kaynaklı önemli yanlışlık içermeyecek şekilde hazırlanması için gerekli gördüğü iç kontrolden sorumludur.

Konsolide finansal tabloları hazırlarken yönetim; Grup'un sürekliliğini devam ettirme kabiliyetinin değerlendirilmesinden, gerektiğinde süreklilikle ilgili hususları açıklamaktan ve Grup'u tasfiye etme ya da ticari faaliyeti sona erdirmeye niyeti ya da mecburiyeti bulunmadığı sürece işletmenin sürekliliği esasını kullanmaktan sorumludur.

Üst yönetimden sorumlu olanlar, Grup'un finansal raporlama sürecinin gözetiminden sorumludur.

Bağımsız Denetçinin Konsolide Finansal Tabloların Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumlulukları

Bir bağımsız denetimde, biz bağımsız denetçilerin sorumlulukları şunlardır:

Amacımız, bir bütün olarak konsolide finansal tabloların hata veya hile kaynaklı önemli bir yanlışlık içerip içermediğine ilişkin makul güvence elde etmek ve görüşümüzü içeren bir bağımsız denetçi raporu düzenlemektir. SPK tarafından yayımlanan bağımsız denetim standartlarına ve BDS'lere uygun olarak yürütülen bir bağımsız denetim sonucunda verilen makul güvence; yüksek bir güvence seviyesidir ancak, var olan önemli bir yanlışlığın her zaman tespit edileceğini garanti etmez. Yanlışlıklar hata veya hile kaynaklı olabilir. Yanlışlıkların, tek başına veya toplu olarak, finansal tablo kullanıcılarının tablolara istinaden alacakları ekonomik kararları etkilemesi makul ölçüde bekleniyorsa bu yanlışlıklar önemli olarak kabul edilir.

Bağımsız Denetçi Raporu



SPK tarafından yayımlanan bağımsız denetim standartlarına ve BDS'lere uygun olarak yürütülen bağımsız denetimin gereği olarak, bağımsız denetim boyunca mesleki muhakememizi kullanmakta ve mesleki şüpheciliğimizi sürdürmekteyiz. Tarafımızca ayrıca:

Konsolide finansal tablolardaki hata veya hile kaynaklı "önemli yanlışlık" riskleri belirlenmekte ve değerlendirilmekte; bu risklere karşılık veren denetim prosedürleri tasarlanmakta ve uygulanmakta ve görüşümüze dayanak sağlayacak yeterli ve uygun denetim kanıtı elde edilmektedir. Hile; muvazaa, sahtekârlık, kasıtlı ihmal, gerçeğe aykırı beyan veya iç kontrol ihlali fiillerini içerebildiğinden, hile kaynaklı önemli bir yanlışlığı tespit edememe riski, hata kaynaklı önemli bir yanlışlığı tespit edememe riskinden yüksektir.

- Grup'un iç kontrolünün etkinliğine ilişkin bir görüş bildirmek amacıyla değil ama duruma uygun denetim prosedürlerini tasarlamak amacıyla denetimle ilgili iç kontrol değerlendirilmektedir.
- Yönetim tarafından kullanılan muhasebe politikalarının uygunluğu ve yapılan muhasebe tahminleri ile ilgili açıklamaların makul olup olmadığı değerlendirilmektedir.
- Elde edilen denetim kanıtlarına dayanarak Grup'un sürekliliğini devam ettirme kabiliyetine ilişkin ciddi şüphe oluşturabilecek olay veya şartlarla ilgili önemli bir belirsizliğin mevcut olup olmadığı hakkında ve yönetimde işletmenin sürekliliği esasını kullanılmasının uygunluğu hakkında sonuca varılmaktadır. Önemli bir belirsizliğin mevcut olduğu sonucuna varmamız halinde, raporumuzda, konsolide finansal tablolardaki ilgili açıklamalara dikkat çekmemiz ya da bu açıklamaların yetersiz olması durumunda olumlu görüş dışında bir görüş vermemiz gerekmektedir. Vardığımız sonuçlar, bağımsız denetçi raporu tarihine kadar elde edilen denetim kanıtlarına dayanmaktadır. Bununla birlikte, gelecekteki olay veya şartlar Grup'un sürekliliğini sona erdirebilir.
- Konsolide finansal tabloların, açıklamalar dâhil olmak üzere, genel sunumu, yapısı ve içeriği ile bu tabloların temelini oluşturan işlem ve olayları gerçeğe uygun sunumu sağlayacak şekilde yansıtıp yansıtmadığı değerlendirilmektedir.
- Konsolide finansal tablolar hakkında görüş vermek amacıyla, grup içerisindeki işletmelere veya işletmelerin faaliyetlerine ilişkin finansal bilgiler hakkında yeterli ve uygun denetim kanıtı elde edilmektedir. Grup denetiminin yönlendirilmesinden, gözetiminden ve yürütülmesinden sorumluyuz. Verdiğimiz denetim görüşünden de tek başımıza sorumluyuz.

Diğer hususların yanı sıra, denetim sırasında tespit ettiğimiz önemli iç kontrol eksiklikleri dâhil olmak üzere, bağımsız denetimin planlanan kapsamı ve zamanlaması ile önemli denetim bulgularını üst yönetimden sorumlu olanlara bildirmekteyiz.

Bağımsızlığa ilişkin etik hükümlere uygunluk sağladığımızı üst yönetimden sorumlu olanlara bildirmiş bulunmaktayız. Ayrıca bağımsızlık üzerinde etkisi olduğu düşünülebilecek tüm ilişkiler ve diğer hususları ve -varsa- ilgili önlemleri üst yönetimden sorumlu olanlara iletmış bulunmaktayız.

Üst yönetimden sorumlu olanlara bildirilen konular arasından, cari döneme ait konsolide finansal tabloların bağımsız denetiminde en çok önem arz eden konuları yani kilit denetim konularını belirlemekteyiz. Mevzuatın konunun kamuya açıklanmasına izin vermediği durumlarda veya konuyu kamuya açıklamanın doğuracağı olumsuz sonuçların, kamuya açıklamanın doğuracağı kamu yararını aşacağına makul şekilde beklendiği oldukça istisnai durumlarda, ilgili konunun bağımsız denetçi raporumuzda bildirilmemesine karar verebiliriz.

B) Mevzuattan Kaynaklanan Diğer Yükümlülükler

1) 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun ("TTK") 398 inci maddesinin dördüncü fıkrası uyarınca düzenlenen Riskin Erken Saptanması Sistemi ve Komitesi Hakkında Denetçi Raporu 12 Şubat 2020 tarihinde Grup'un Yönetim Kurulu'na sunulmuştur.

2) TTK'nın 402 nci maddesinin dördüncü fıkrası uyarınca Grup'un 1 Ocak – 31 Aralık 2019 hesap döneminde defter tutma düzeninin, konsolide finansal tabloların, TTK ile Grup esas sözleşmesinin finansal raporlamaya ilişkin hükümlerine uygun olmadığına dair önemli bir hususa rastlanmamıştır.

3) TTK'nın 402 nci maddesinin dördüncü fıkrası uyarınca Yönetim Kurulu tarafımıza denetim kapsamında istenen açıklamaları yapmış ve talep edilen belgeleri vermiştir.

KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Anonim Şirketi
A member firm of KPMG International Cooperative



İÇİNDEKİLER	SAYFA
Konsolide Finansal Durum Tablosu	238
Konsolide Kar Veya Zarar Tablosu	240
Konsolide Diğer Kapsamlı Gelir Tablosu	241
Özet Konsolide Özkaynaklar Değişim Tablosu	242
Konsolide Nakit Akış Tablosu	244
KONSOLİDE FİNANSAL TABLOLARA İLİŞKİN AÇIKLAYICI DİPNOTLAR	
DİPNOT 1. ŞİRKET'İN ORGANİZASYONU VE FAALİYET KONUSU	245
DİPNOT 2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR	247
DİPNOT 3. BÖLÜMLERE GÖRE RAPORLAMA	271
DİPNOT 4. NAKİT VE NAKİT BENZERLERİ	272
DİPNOT 5. FİNANSAL BORÇLAR	273
DİPNOT 6. İLİŞKİLİ OLMAYAN TARAFLARDAN TİCARİ ALACAK VE BORÇLAR	275
DİPNOT 7. KULLANIM HAKKI VARLIKLARI	276
DİPNOT 8. İLİŞKİLİ TARAFLARDAN ALACAKLAR VE BORÇLAR	276
DİPNOT 9. DİĞER ALACAKLAR VE BORÇLAR	278
DİPNOT 10. STOKLAR	279
DİPNOT 11. ERTELENMİŞ VERGİ VARLIK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ	279
DİPNOT 12. DİĞER DÖNEN VARLIKLAR, DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER VE ÇALIŞANLARA SAĞLANAN FAYDALAR KAPSAMINDA BORÇLAR	281
DİPNOT 13. PEŞİN ÖDENMİŞ GİDERLER VE ERTELENMİŞ GELİRLER	282
DİPNOT 14. FİNANSAL YATIRIMLAR	283
DİPNOT 15. TÜREV FİNANSAL ARAÇLAR	283
DİPNOT 16. ŞEREFIYE	288
DİPNOT 17. SATIŞ AMAÇLI SINIFLANDIRILAN DURAN VARLIKLAR	290
DİPNOT 18. YATIRIM AMAÇLI GAYRİMENKULLER	290
DİPNOT 19. MADDİ DURAN VARLIKLAR	291
DİPNOT 20. MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR	293
DİPNOT 21. BORÇ KARŞILIKLARI	295
DİPNOT 22. SERMAYE VE KAR YEDEKLERİ İLE GEÇMİŞ YIL KARLARI	298
DİPNOT 23. HİSSE BAZLI ÖDEMELER	300
DİPNOT 24. TAAHHÜTLER VE YÜKÜMLÜLÜKLER	301
DİPNOT 25. NAKİT AKIŞ TABLOSUNA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR	310
DİPNOT 26. BİLANÇO TARİHİNDEN SONRAKİ OLAYLAR	311
DİPNOT 27. HASILAT	311
DİPNOT 28. FAALİYET GİDERLERİ	311
DİPNOT 29. NİTELİKLERİNE GÖRE GİDERLER	311
DİPNOT 30. ESASFAALİYETLERDEN DİĞER GELİRLER / (GİDERLER)	312
DİPNOT 31. YATIRIM FAALİYETLERİNDEN GELİRLER / (GİDERLER)	312
DİPNOT 32. FİNANSMAN GELİRLERİ / (GİDERLERİ)	312
DİPNOT 33. VERGİLER	313
DİPNOT 34. FİNANSAL RİSK YÖNETİMİ VE POLİTİKALARI	314

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla Konsolide Finansal Durum Tablosu

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

		Cari Dönem (Bağımsız denetimden geçmiş)	Önceki Dönem (Bağımsız denetimden geçmiş)
	Dipnot	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Varlıklar			
Dönen varlıklar		12.077.205	10.936.213
Nakit ve nakit benzerleri	4	4.946.070	4.494.536
Ticari alacaklar			
- İlişkili taraflardan ticari alacaklar	8	11.793	10.489
- İlişkili olmayan taraflardan ticari alacaklar	6	5.756.202	5.140.127
Diğer alacaklar			
- İlişkili olmayan taraflardan diğer alacaklar	9	75.875	67.434
Türev araçlar	15	373.121	200.921
Stoklar	10	252.042	248.852
Peşin ödenmiş giderler	13	157.741	307.877
Cari dönem vergisiyle ilgili varlıklar		114.529	94.803
Diğer dönen varlıklar	12	352.471	333.813
		12.039.844	10.898.852
Satış amaçlı sınıflandırılan duran varlıklar	17	37.361	37.361
Duran varlıklar		27.832.081	25.262.298
Finansal yatırımlar	14	14.693	11.995
Ticari alacaklar			
- İlişkili olmayan taraflardan ticari alacaklar	6	236.402	128.182
Diğer alacaklar			
- İlişkili olmayan taraflardan diğer alacaklar	9	35.529	38.480
Türev araçlar	15	35.401	36.481
Kullanım hakkı varlıkları	2,7	1.365.525	-
Yatırım amaçlı gayrimenkuller	18	17.699	20.194
Maddi duran varlıklar	19	14.709.659	14.254.053
Maddi olmayan duran varlıklar			
- Şerefiye	16	44.944	44.944
- Diğer maddi olmayan duran varlıklar	20	10.282.853	9.738.095
Peşin ödenmiş giderler	13	12.555	71.927
Ertelenmiş vergi varlığı	11	1.076.742	896.513
Diğer duran varlıklar		79	21.434
Toplam varlıklar		39.909.286	36.198.511

İlişikteki dipnotlar, bu konsolide finansal tabloların tamamlayıcı parçalarıdır.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla Konsolide Finansal Durum Tablosu

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

		Cari Dönem (Bağımsız denetimden geçmiş) 31 Aralık 2019	Önceki Dönem (Bağımsız denetimden geçmiş) 31 Aralık 2018
	Dipnot		
Kaynaklar			
Kısa vadeli yükümlülükler		13.693.647	13.496.359
Kısa vadeli borçlanmalar			
- Banka kredileri	5	1.321.487	52.216
- Kiralama işlemlerinden borçlar	5	13.421	-
Uzun vadeli borçlanmaların kısa vadeli kısımları			
- Banka kredileri	5	4.674.762	4.106.293
- Kiralama işlemlerinden borçlar	5	326.743	631
- İhraç edilmiş borçlanma araçları	5	72.568	2.601.235
Ticari borçlar			
- İlişkili taraflara ticari borçlar	8	87	110
- İlişkili olmayan taraflara ticari borçlar	6	4.391.610	3.845.124
Çalışanlara sağlanan faydalar kapsamında borçlar	12	190.217	166.317
Diğer borçlar			
- İlişkili taraflara diğer borçlar	8	205.066	204.792
- İlişkili olmayan taraflara diğer borçlar	9	927.887	898.957
Türev araçlar	15	537.353	648.934
Müşteri sözleşmelerinden doğan yükümlülükler			
- Mal ve hizmet satışlarından doğan sözleşme yükümlülükleri	13	372.984	331.150
Dönem karı vergi yükümlülüğü	33	75.238	6.465
Kısa vadeli karşılıklar			
- Çalışanlara sağlanan faydalara ilişkin kısa vadeli karşılıklar	21	223.552	230.191
- Diğer kısa vadeli karşılıklar	21	227.548	246.173
Diğer kısa vadeli yükümlülükler	12	133.124	157.771
Uzun vadeli yükümlülükler		16.772.786	15.248.549
Uzun vadeli borçlanmalar			
- Banka kredileri	5	7.762.066	10.882.470
- Kiralama işlemlerinden borçlar	5	800.597	1.963
- İhraç edilmiş borçlanma araçları	5	5.811.511	2.276.610
Diğer borçlar			
- İlişkili taraflara diğer borçlar	8	-	170.164
- İlişkili olmayan taraflara diğer borçlar	9	38.881	57.428
Türev araçlar	15	173.362	84.004
Müşteri sözleşmelerinden doğan yükümlülükler			
- Mal ve hizmet satışlarından doğan sözleşme yükümlülükleri	13	637.851	537.281
Uzun vadeli karşılıklar			
- Çalışanlara sağlanan faydalara ilişkin uzun vadeli karşılıklar	21	1.044.645	907.172
- Diğer uzun vadeli karşılıklar	21	8.329	8.167
Ertelenmiş vergi yükümlülüğü	11	380.175	205.257
Diğer uzun vadeli yükümlülükler	12	115.369	118.033
Özkaynaklar		9.442.853	7.453.603
Odenmiş sermaye	22	3.500.000	3.500.000
Sermaye düzeltme farkları	22	(239.752)	(239.752)
Pay bazlı ödemeler (-)	22,23	9.528	9.528
Kar veya zararda yeniden sınıflandırılmayacak birikmiş diğer kapsamlı gelirler veya giderler			
Yeniden değerlendirme ve ölçüm kazançları/(kayıpları)			
- Tanımlanmış fayda planları yeniden ölçüm kazançları/(kayıpları)	22	(692.610)	(628.350)
- Maddi duran varlıklar yeniden değerlendirme artışları	22	4.351.897	4.283.816
Kredi riskindeki değişikliğe bağlı olarak finansal yükümlülüğün gerçeğe uygundeğerindeki değişikliklerden kaynaklanan kazançlar/(kayıplar)	22	(132.819)	64.852
Kar veya zararda yeniden sınıflandırılacak birikmiş diğer kapsamlı gelirler veya giderler			
- Riskten korunma kayıpları	22	(842.461)	(535.481)
- Opsiyonların zaman değerindeki değişikliklere ilişkin kazançlar/(kayıplar)	22	(321.854)	(351.007)
- Yabancı para çevrim farkları	22	471.382	417.238
Kardan ayrılan kısıtlanmış yedekler		2.355.969	2.355.969
Diğer yedekler	22	(1.320.942)	(1.320.942)
Geçmiş yıl karları veya zararları		(102.268)	1.288.993
Net dönem karı / (zararı)		2.406.783	(1.391.261)
Toplam kaynaklar		39.909.286	36.198.511

İlişkitedeki dipnotlar, bu konsolide finansal tabloların tamamlayıcı parçalarıdır.

31 Aralık 2019 Tarihinde Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Kar Veya Zarar Tablosu

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

		Cari Dönem (Bağımsız denetimden geçmiş) 1 Ocak – 31 Aralık 2019	Önceki Dönem (Bağımsız denetimden geçmiş) 1 Ocak – 31 Aralık 2018
	Dipnot		
Hasılat	3,27	23.657.108	20.430.900
Satışların maliyeti (-)	28	(12.298.492)	(11.249.445)
Brüt kar		11.358.616	9.181.455
Genel yönetim giderleri (-)	28	(2.147.447)	(1.784.341)
Pazarlama, satış ve dağıtım giderleri (-)	28	(2.670.891)	(2.409.985)
Araştırma ve geliştirme giderleri (-)	28	(166.491)	(147.779)
Esas faaliyetlerden diğer gelirler	30	385.391	231.369
Esas faaliyetlerden diğer giderler (-)	30	(510.759)	(492.474)
Esas faaliyet karı		6.248.419	4.578.245
TFRS 9 uyarınca belirlenen değer düşüklüğü kazançları/(zararları) ve değer düşüklüğü zararlarının iptalleri, net		(192.525)	(268.034)
Yatırım faaliyetlerinden gelirler	31	214.111	130.288
Yatırım faaliyetlerinden giderler (-)	31	(1.545)	(12.960)
Finansman gideri öncesi faaliyet karı		6.268.460	4.427.539
Finansman gelirleri	32	855.042	1.422.499
Finansman giderleri (-)	32	(4.388.744)	(7.872.319)
Vergi öncesi kar / (zarar)	3	2.734.758	(2.022.281)
Vergi geliri / (gideri)			
- Dönem vergi gideri	33	(205.975)	(20.480)
- Ertelenmiş vergi (gideri) / geliri	11,33	(122.000)	651.500
Dönem karı / (zararı)		2.406.783	(1.391.261)
Ana ortaklık hissedarlarına ait pay başına kazanç / (kayıp) (tam Kuruş)	22	0,6877	(0,3975)
Ana ortaklık hissedarlarına ait sulandırılmış pay başına kazanç / (kayıp) (tam Kuruş)	22	0,6877	(0,3975)

İlişikteki dipnotlar, bu konsolide finansal tabloların tamamlayıcı parçalarıdır.

31 Aralık 2019 Tarihinde Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Diğer Kapsamlı Gelir Tablosu

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

		Cari Dönem (Bağımsız denetimden geçmiş)	Önceki Dönem (Bağımsız denetimden geçmiş)
	Dipnot	1 Ocak – 31 Aralık 2019	1 Ocak – 31 Aralık 2018
Dönem karı / (zararı)		2.406.783	(1.391.261)
Diğer kapsamlı gelir / (gider):			
Kar veya zararda yeniden sınıflandırılmayacaklar		(193.850)	4.430.008
Maddi duran varlıklar yeniden değerlendirme artışları	19	76.021	4.758.000
Tanımlanmış fayda planları yeniden ölçüm kayıpları	21	(79.715)	(126.172)
Kredi riskindeki değişikliğe bağlı olarak finansal yükümlülüğün gerçeğe uygun değerindeki değişiklikler		(247.089)	309.949
Kar veya zararda yeniden sınıflandırılmayacak diğer kapsamlı gelire ilişkin vergiler	11	56.933	(511.769)
- Tanımlanmış fayda planları yeniden ölçüm kayıpları, vergi etkisi		15.455	24.405
- Maddi duran varlıklar yeniden değerlendirme artışları, vergi etkisi		(7.940)	(474.184)
- Kredi riskindeki değişikliğe bağlı olarak finansal yükümlülüğün gerçeğe uygun değerindeki değişiklikler, vergi etkisi		49.418	(61.990)
Kar veya zarar olarak yeniden sınıflandırılacaklar		(223.683)	(388.618)
Yabancı para çevrim farkları		54.144	198.318
Nakit akış riskinden korunmaya ilişkin diğer kapsamlı gelir		(316.852)	(121.269)
Yurtdışındaki işletmeye ilişkin net yatırım riskinden korunma ile ilgili diğer kapsamlı gelir/(gider)		(66.872)	(173.643)
Opsiyonların zaman değerindeki değişikliklere ilişkin diğer kapsamlı gider		36.441	(438.759)
Kar veya zararda yeniden sınıflandırılacak diğer kapsamlı gelire ilişkin vergiler	11	69.456	146.735
- Nakit akış riskinden korunmaya ilişkin diğer kapsamlı gelir, vergi etkisi		63.370	24.254
- Yurtdışındaki işletmeye ilişkin yatırım riskinden korunma kayıpları, vergi etkisi		13.374	34.729
- Opsiyonların zaman değerindeki değişikliklere ilişkin diğer kapsamlı gider, vergi etkisi		(7.288)	87.752
Diğer kapsamlı gelir/(gider) vergi sonrası		(417.533)	4.041.390
Toplam kapsamlı gelir / (gider)		1.989.250	2.650.129

İlişikteki dipnotlar, bu konsolide finansal tabloların tamamlayıcı parçalarıdır.

31 Aralık 2019 Tarihinde Sona Eren Hesap Dönemine Ait Özet Konsolide Özkaynaklar Değişim Tablosu

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

					Kar veya zarara sınıflanmayacak birikmiş diğer kapsamlı gelirler ve giderler			
					Yeniden değerlendirme ve ölçüm kazançları/(kayıpları)			
	Ödenmiş sermaye	Sermaye düzeltme farkları	Pay bazlı ödemeler	Diğer kazanç / (kayıplar)	Maddi duran varlık yeniden değerlendirme artışları / (azalışları)	Tanımlanmış fayda planları yeniden ölçüm kayıpları	Kredi riskindeki değişikliğe bağlı kazançlar / (kayıplar)	
1 Ocak 2018 bakiyesi	3.500.000	(239.752)	9.528	(1.320.942)	-	(526.583)	-	
Muhasebe politikalarındaki değişikliklere ilişkin düzeltmeler (vergiden arındırılmış)	-	-	-	-	-	-	(183.107)	
1 Ocak 2018 itibarıyla yeniden düzenlenmiş bakiye	3.500.000	(239.752)	9.528	(1.320.942)	-	(526.583)	(183.107)	
Transferler	-	-	-	-	-	-	-	
Toplam kapsamlı gelir	-	-	-	-	4.283.816	(101.767)	247.959	
Dönem karı	-	-	-	-	-	-	-	
Diğer kapsamlı gelir	-	-	-	-	4.283.816	(101.767)	247.959	
31 Aralık 2018 bakiyesi	3.500.000	(239.752)	9.528	(1.320.942)	4.283.816	(628.350)	64.852	
1 Ocak 2019 bakiyesi	3.500.000	(239.752)	9.528	(1.320.942)	4.283.816	(628.350)	64.852	
Transferler	-	-	-	-	-	-	-	
Toplam kapsamlı gelir	-	-	-	-	68.081	(64.260)	(197.671)	
Dönem karı	-	-	-	-	-	-	-	
Diğer kapsamlı gelir	-	-	-	-	68.081	(64.260)	(197.671)	
31 Aralık 2019bakiyesi	3.500.000	(239.752)	9.528	(1.320.942)	4.351.897	(692.610)	(132.819)	

Kar veya zarara sınıflandırılacak birikmiş diğer kapsamlı gelirler ve giderler				Birikmiş karlar / (zararlar)			
Riskten korunma kazançları / (kayıpları)							
Yurtdışındaki işletmeye ilişkin yatırım riskinden korunma kazançları / (kayıpları)	Nakit Akış Riskinden Korunma Kazançları / (Kayıpları)	Opsiyonların Zaman Değerindeki Değişikliklere İlişkin Kazançlar / (Kayıplar)	Yabancı para çevirim farkları	Kardan ayrılan kısıtlanmış yedekler	Geçmiş yıl karları / (zararları)	Net dönem karı / (zararı)	Özkaynaklar
(211.185)	(88.367)	-	218.920	2.355.969	(278.033)	1.135.532	4.555.087
-	-	-	-	-	431.494	-	248.387
(211.185)	(88.367)	-	218.920	2.355.969	153.461	1.135.532	4.803.474
-	-	-	-	-	1.135.532	(1.135.532)	-
(138.914)	(97.015)	(351.007)	198.318	-	-	(1.391.261)	2.650.129
-	-	-	-	-	-	(1.391.261)	(1.391.261)
(138.914)	(97.015)	(351.007)	198.318	-	-	-	4.041.390
(350.099)	(185.382)	(351.007)	417.238	2.355.969	1.288.993	(1.391.261)	7.453.603
(350.099)	(185.382)	(351.007)	417.238	2.355.969	1.288.993	(1.391.261)	7.453.603
-	-	-	-	-	(1.391.261)	1.391.261	-
(53.498)	(253.482)	29.153	54.144	-	-	2.406.783	1.989.250
-	-	-	-	-	-	2.406.783	2.406.783
(53.498)	(253.482)	29.153	54.144	-	-	-	(417.533)
(403.597)	(438.864)	(321.854)	471.382	2.355.969	(102.268)	2.406.783	9.442.853

31 Aralık 2019 Tarihinde Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Nakit Akış Tablosu

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

		Cari Dönem (Bağımsız denetimden geçmiş) 1 Ocak – 31 Aralık 2019	Önceki Dönem (Bağımsız denetimden geçmiş) 1 Ocak – 31 Aralık 2018
Net dönem karı/(zararı)	Dipnot	2.406.783	(1.391.261)
Dönem net karı mutabakatı ile ilgili düzeltmeler			
Amortisman ve itfa gideri ile ilgili düzeltmeler	29	4.715.985	3.717.763
Değer düşüklüğü / (iptali) ile ilgili düzeltmeler			
- Alacaklarda değer düşüklüğü ile ilgili düzeltmeler		253.964	394.175
- Stok değer düşüklüğü ile ilgili düzeltmeler		(3.867)	5.483
- Maddi duran varlık değer düşüklüğü ile ilgili düzeltmeler	29	29.981	17.431
- Diğer değer düşüklükleri (iptalleri) ile ilgili düzeltmeler		(63.642)	(126.440)
Karşılıklar ile ilgili düzeltmeler			
- Çalışanlara sağlanan faydalara ilişkin karşılıklar ile ilgili düzeltmeler	21	474.766	356.790
- Dava ve/veya ceza karşılıkları ile ilgili düzeltmeler	21	51.597	82.665
- Diğer karşılıklar / (iptalleri) ile ilgili düzeltmeler	21	162	132
Faiz giderleri ve gelirleri ile ilgili düzeltmeler			
- Faiz gelirleri ile ilgili düzeltmeler		(360.169)	(390.996)
- Faiz giderleri ile ilgili düzeltmeler		2.280.196	1.040.703
- Vadeli alışlardan kaynaklanan ertelenmiş finansman gideri		55.761	49.026
Gerçekleşmemiş yabancı para çevirim farkları ile ilgili düzeltmeler		1.612.395	5.760.962
Gerçeğe uygun değer kayıpları / (kazançları) ile ilgili düzeltmeler			
- Türev finansal araçların gerçeğe uygun değer kayıpları ile ilgili düzeltmeler	32	308.506	439.738
- İhraç edilmiş borçlanma araçlarının gerçeğe uygun değer değişimi ile ilgili düzeltmeler		141.109	(131.538)
Vergi gideri ile ilgili düzeltmeler	33	327.975	(631.020)
Maddi duran varlıkların elden çıkarılmasından kaynaklanan kazançlar ile ilgili düzeltmeler	31	(212.566)	(117.328)
Yatırım ya da finansman faaliyetlerinden kaynaklanan nakit akışlarına neden olan diğer kalemlere ilişkin düzeltmeler		72.511	115.735
Nakit dışı kalemlere ilişkin diğer düzeltmeler	25	(117.704)	(88.715)
İşletme sermayesindeki değişimlerden önceki faaliyet gelirleri		11.973.743	9.103.305
İşletme sermayesinde gerçekleşen değişimler:			
Ticari alacaklardaki artış ile ilgili düzeltmeler		(983.812)	(781.840)
Stoklardaki azalış / (artış) ile ilgili düzeltmeler		677	(50.357)
Ticari borçlardaki artış / (azalış) ile ilgili düzeltmeler		533.596	(339.332)
Faaliyetlerle ilgili diğer varlıklardaki artış		(41.742)	117.714
Faaliyetlerle ilgili diğer yükümlülüklerdeki (artış) / azalış		68.477	396.888
Faaliyetlerden elde edilen nakit akışları:			
Alınan faizler		150.780	120.449
Çalışanlara sağlanan faydalara ilişkin karşılıklar kapsamında yapılan ödemeler	21	(423.724)	(323.680)
Diğer karşılıklara ilişkin ödemeler	21	(6.404)	(370.588)
Vergi ödemeleri		(156.928)	(99.278)
Diğer nakit girişleri / (çıkışları)	25	68.032	(184.346)
İşletme faaliyetlerinden sağlanan net nakit		11.182.695	7.588.935
Yatırım faaliyetlerinden kaynaklanan nakit akışları			
Finansal varlık alımı	14	(2.698)	(155)
Bağlı ortaklıklarda ilave pay alım borçlarına ilişkin nakit çıkışları		(205.000)	(205.000)
Maddi ve maddi olmayan duran varlıkların satışından kaynaklanan nakit girişleri		346.579	144.511
Maddi ve maddi olmayan duran varlık alımından kaynaklanan nakit çıkışları		(4.945.543)	(4.065.306)
Yatırım faaliyetlerinde kullanılan net nakit		(4.806.662)	(4.125.950)
Finansman faaliyetlerinden kaynaklanan nakit akışları			
Borçlanmadan Kaynaklanan Nakit Girişleri			
- Kredilerden nakit girişleri		1.519.235	831.049
- İhraç edilen borçlanma araçlarından nakit girişleri		2.623.982	-
Borç ödemelerine ilişkin nakit çıkışları			
- Kredi geri ödemelerine ilişkin nakit çıkışları		(4.523.608)	(3.222.944)
- İhraç edilmiş borçlanma araçları geri ödemelerinden nakit çıkışları		(3.059.616)	-
Kira sözleşmelerinden kaynaklanan borç ödemelerine ilişkin nakit çıkışları (net)	25	(788.732)	(826)
Türev araçlardan nakit girişleri / (çıkışları), net	25	220.164	(1.572)
Ödenen faiz		(2.029.859)	(1.062.115)
Alınan faizler		209.389	270.547
Diğer nakit çıkışları, net	25	(72.471)	(115.735)
Finansman faaliyetlerinde kullanılan net nakit		(5.901.516)	(3.301.596)
YABANCI PARA ÇEVİRİM FARKI ÖNCESİ NAKİT VE NAKİT BENZERLERİNDEKİ NET ARTIŞ/ (AZALIŞ)		474.517	161.389
YABANCI PARA ÇEVİRİM FARKLARININ NAKİT VE NAKİT BENZERLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ		45.049	48.599
DÖNEM BAŞI NAKİT VE NAKİT BENZERLERİ		3.898.092	3.688.104
DÖNEM SONU NAKİT VE NAKİT BENZERLERİ	4	4.417.658	3.898.092

İlişikteki dipnotlar, bu konsolide finansal tabloların tamamlayıcı parçalarıdır.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

1. ŞİRKETİN ORGANİZASYONU VE FAALİYET KONUSU

Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketi ("Türk Telekom" ya da "Şirket") Türkiye'de tüzel kişiliğe haiz anonim şirket şeklinde kurulmuştur. Şirket'in esaslı 23 Ekim 1840'ta aslen Bakanlık olarak kurulan Postane-i Amirane'ye (Postahane Departmanı) dayanmaktadır. Türkiye genelinde telefon şebekesi kurma ve işletme izni, 4 Şubat 1924 tarihinde, Posta, Telefon ve Telgraf Genel Müdürlüğü'ne ("PTT") verilmiştir. Şirket, önceden her ikisi de PTT tarafından yürütülen telekomünikasyon ve posta hizmetlerinin ayrılması sonucu 24 Nisan 1995'te ayrı bir tüzel kuruluş olarak kurulmuş ve PTT'nin telekomünikasyon hizmetleri ile ilgili tüm personel, varlık ve yükümlülükleri, hisselerinin tamamı Türkiye Cumhuriyeti Hazine ve Maliye Bakanlığı'na ("Hazine") ait olan Şirket'e transfer olmuştur.

Şirket'in özelleştirilmesi kapsamında 24 Ağustos 2005 tarihinde Ojer Telekomünikasyon A.Ş. ("OTAŞ") Türk Telekom'un %55 payını almak için Özelleştirme İdaresi Yönetimi'yle Hisse Devir Anlaşması imzalamıştır. Bu çerçevede Şirket'in hisselerinin %55'lik kısmının blok satışıyla ilgili olarak Ortaklık Anlaşması ve Hisse Rehin Sözleşmesi 14 Kasım 2005 tarihinde Hazine ve OTAŞ arasında imzalanmış ve bu tarihten sonra OTAŞ, Şirket'in ana ortağı olmuştur.

Şirket'in 3.500.000 TL nominal değerli sermayesinin %15'ine karşılık gelen ve Hazine'ye ait 525.000 TL nominal değerli sermayesini temsil eden hisse senetleri İstanbul Menkul Kıymetler Borsası Başkanlığı'nın izni ile 15 Mayıs 2008 tarihinde halka arz olunmuştur. Bu tarihten beri Şirket hisseleri Borsa İstanbul'da TTKOM ismiyle işlem görmektedir.

15 Ağustos 2018 tarihinde, Şirket tarafında yapılan özel durum açıklamasında belirtildiği üzere, OTAŞ'ın Türk Telekom'da bulunan %55 oranındaki paylarının, OTAŞ'a kredi veren bankaların paydaş olacağı bir ortak girişim şirketi ("SPV") aracılığıyla devralınması ile ilgili yürütülmekte olan süreç kapsamında bir kısım kredi veren bankalar tarafından Şirket'e bildirimde bulunulmuştur.

Söz konusu açıklamalarda bahsi geçen SPV, LYY Telekomünikasyon A.Ş. ("LYY") tarafından Türk Ticaret Kanunu'nun 198. Maddesi uyarınca, Şirket sermayesinin %55'ini oluşturan A Grubu hisselerinin tamamının 21 Aralık 2018 tarihi itibarıyla LYY'ye devredildiği Şirket'e bildirilmiştir. Bu bildirimde istinaden LYY, Türk Ticaret Kanunu'nun 499. maddesi uyarınca Şirket pay defterine yeni hissedar olarak kaydedilmiştir.

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla, Şirket'i kontrol eden ana ortak LYY Telekomünikasyon A.Ş.'dir.

Şirket ve Türk Telekomünikasyon Kurumu (yeni adıyla Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu ("BTK")) arasında 14 Kasım 2005 tarihinde imzalanmış bir imtiyaz sözleşmesi ("İmtiyaz Sözleşmesi") bulunmaktadır. Bu İmtiyaz Sözleşmesi kapsamında Şirket'e 28 Şubat 2001 tarihinden başlamak üzere 25 yıl süre ile her türlü telekomünikasyon hizmetinin sağlanması, gerekli telekomünikasyon tesislerinin kurulması, bu tesislerin diğer lisanslı operatörler tarafından kullanılması ve telekomünikasyon hizmetlerinin pazarlaması ve tedariki hakları sunulmaktadır. İmtiyaz Sözleşmesi 28 Şubat 2026'da sonlanacak olup, İmtiyaz Sözleşmesinin süresinin sona ermesi veya yenilenmemesi halinde, Şirket sistemin işleyişini etkileyen tüm teçhizatı bütün fonksiyonları ile çalışır vaziyette ve bu teçhizatın kurulu bulunduğu, kendi kullanımında olan taşınmazları BTK'ya veya BTK'nın göstereceği kuruluşa bedelsiz olarak devredecektir.

İmtiyaz Sözleşmesi süresinin bitiminde kendiliğinden sona erer. Ancak Şirket, İmtiyaz Sözleşmesinin süresinin dolmasından en az bir yıl önce BTK'ya başvurup İmtiyaz Sözleşmesinin yenilenmesini talep edebilir. Bu talep BTK tarafından, İmtiyaz Sözleşmesinin süresinin bitiminden en geç 180 gün öncesine kadar yeni koşullar da dikkate alınmak suretiyle mevzuat ve BTK düzenlemeleri çerçevesinde değerlendirilerek, Sözleşmenin yenilenmesine karar verilebilir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

1. ŞİRKET'İN ORGANİZASYONU VE FAALİYET KONUSU (DEVAMI)

31 Aralık 2019 ve 31 Aralık 2018 tarihleri itibarıyla Şirket'in bağlı ortaklıkları ve bu bağlı ortaklıklarına ilişkin bilgiler aşağıda sunulmaktadır:

Bağlı Ortaklıklar	Kuruluş ve faaliyet yeri	Faaliyet konuları	Fonksiyonel para birimi	Şirket'in etkin pay oranı (%)	
				31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
TTNet Anonim Şirketi ("TTNet")	Türkiye	İnternet servis sağlayıcı	Türk Lirası	100	100
TT Mobil İletişim Hizmetleri A.Ş. ("TT Mobil")	Türkiye	GSM operatörü	Türk Lirası	100	100
Argela Yazılım ve Bilişim Teknolojileri Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi ("Argela")	Türkiye	Telekomünikasyon çözüm sistemleri	Türk Lirası	100	100
Innova Bilişim Çözümleri Anonim Şirketi ("Innova")	Türkiye	Telekomünikasyon çözüm sistemleri	Türk Lirası	100	100
Assist Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri Anonim Şirketi ("Assist")	Türkiye	Çağrı merkezi ve müşteri ilişkileri	Türk Lirası	100	100
Sebit Eğitim ve Bilgi Teknolojileri A.Ş. ("Sebit")	Türkiye	Veri tabanlı eğitim hizmetleri	Türk Lirası	100	100
NETSIA Inc.	ABD	Telekomünikasyon çözüm sistemleri	ABD Doları	100	100
Sebit LLC	ABD	Veri tabanlı eğitim hizmetleri	ABD Doları	100	100
TT International Holding B.V. ("TT International") ^(*)	Hollanda	Holding şirketi	Avro	100	100
Türk Telekom International AT GmbH ^(*)	Avusturya	Telekomünikasyon altyapı ve bant genişliği sağlayıcı	Avro	100	100
Türk Telekom International HU Kft ^(*)	Macaristan	Telekomünikasyon altyapı ve bant genişliği sağlayıcı	Avro	100	100
S.C. EuroWeb Romania S.A. ^(*)	Romanya	Telekomünikasyon altyapı ve bant genişliği sağlayıcı	Avro	100	100
Türk Telekom International BG EOOD ^(*)	Bulgaristan	Telekomünikasyon altyapı ve bant genişliği sağlayıcı	Avro	100	100
Türk Telekom International CZ sro ^(*)	Çek Cumhuriyeti	Telekomünikasyon altyapı ve bant genişliği sağlayıcı	Avro	100	100
Türk Telekom International SRB d.o.o. ^(*)	Sırbistan	Telekomünikasyon altyapı ve bant genişliği sağlayıcı	Avro	100	100
Türk Telekom International Telekomunikacije d.o.o. ^(*)	Slovenya	Telekomünikasyon altyapı ve bant genişliği sağlayıcı	Avro	100	100
Türk Telekom International SK sro ^(*)	Slovakya	Telekomünikasyon altyapı ve bant genişliği sağlayıcı	Avro	100	100
TT International Telekomünikasyon Sanayi ve Ticaret Limited Şirketi ("TTINT Türkiye") ^(*)	Türkiye	Telekomünikasyon altyapı ve bant genişliği sağlayıcı	Avro	100	100
Türk Telekom International UA LLC ^(*)	Ukrayna	Telekomünikasyon altyapı ve bant genişliği sağlayıcı	Avro	100	100
Türk Telekom International Italy srl ^(*)	İtalya	Telekomünikasyon altyapı ve bant genişliği sağlayıcı	Avro	100	100
Türk Telekom International MK DOOEL ^(*)	Makedonya	Telekomünikasyon altyapı ve bant genişliği sağlayıcı	Avro	100	100
Türk Telekom International RU LLC ^(*)	Rusya	Telekomünikasyon altyapı ve bant genişliği sağlayıcı	Avro	100	100
Türk Telekomünikasyon Euro GmbH. ("TT Euro") ^(*)	Almanya	Mobil hizmet pazarlama	Avro	100	100
Türk Telekom International d.o.o. ^(*)	Hırvatistan	Telekomünikasyon altyapı ve bant genişliği sağlayıcı	Avro	100	100
Türk Telekom International HK Limited ^(*)	Hong Kong	Telekomünikasyon altyapı ve bant genişliği sağlayıcı	HK Doları	100	100
Net Ekran TV ve Medya Hiz. A.Ş. ("Net Ekran")	Türkiye	Televizyon ve radyo yayıncılığı	Türk Lirası	100	100
TTES Elektrik Tedarik Satış A.Ş. ("TTES")	Türkiye	Elektrik enerjisi ticareti	Türk Lirası	100	100
TT Ödeme Hizmetleri A.Ş. ^(**)	Türkiye	Mobil finans	Türk Lirası	100	100
TT Euro Belgium S.A. ^(***)	Belçika	Mobil hizmet pazarlama	Avro	-	100
Net Ekran1 TV ve Medya Hiz. A.Ş. ("Net Ekran1")	Türkiye	Televizyon ve radyo yayıncılığı	Türk Lirası	100	100
Net Ekran2 TV ve Medya Hiz. A.Ş. ("Net Ekran2")	Türkiye	Televizyon ve radyo yayıncılığı	Türk Lirası	100	100
Net Ekran3 TV ve Medya Hiz. A.Ş. ("Net Ekran3")	Türkiye	Televizyon ve radyo yayıncılığı	Türk Lirası	100	100
Net Ekran4 TV ve Medya Hiz. A.Ş. ("Net Ekran4")	Türkiye	Televizyon ve radyo yayıncılığı	Türk Lirası	100	100
Net Ekran5 TV ve Medya Hiz. A.Ş. ("Net Ekran5")	Türkiye	Televizyon ve radyo yayıncılığı	Türk Lirası	100	100
Net Ekran6 TV ve Medya Hiz. A.Ş. ("Net Ekran6")	Türkiye	Televizyon ve radyo yayıncılığı	Türk Lirası	100	100
Net Ekran7 TV ve Medya Hiz. A.Ş. ("Net Ekran7")	Türkiye	Televizyon ve radyo yayıncılığı	Türk Lirası	100	100
Net Ekran8 TV ve Medya Hiz. A.Ş. ("Net Ekran8")	Türkiye	Televizyon ve radyo yayıncılığı	Türk Lirası	100	100
Net Ekran9 TV ve Medya Hiz. A.Ş. ("Net Ekran9")	Türkiye	Televizyon ve radyo yayıncılığı	Türk Lirası	100	100
Net Ekran10 TV ve Medya Hiz. A.Ş. ("Net Ekran10")	Türkiye	Televizyon ve radyo yayıncılığı	Türk Lirası	100	100
Net Ekran11 TV ve Medya Hiz. A.Ş. ("Net Ekran11")	Türkiye	Televizyon ve radyo yayıncılığı	Türk Lirası	100	100
Net Ekran12 TV ve Medya Hiz. A.Ş. ("Net Ekran12")	Türkiye	Televizyon ve radyo yayıncılığı	Türk Lirası	100	100
Net Ekran13 TV ve Medya Hiz. A.Ş. ("Net Ekran13")	Türkiye	Televizyon ve radyo yayıncılığı	Türk Lirası	100	100
Net Ekran14 TV ve Medya Hiz. A.Ş. ("Net Ekran14")	Türkiye	Televizyon ve radyo yayıncılığı	Türk Lirası	100	100
Net Ekran15 TV ve Medya Hiz. A.Ş. ("Net Ekran15")	Türkiye	Televizyon ve radyo yayıncılığı	Türk Lirası	100	100
Net Ekran16 TV ve Medya Hiz. A.Ş. ("Net Ekran16")	Türkiye	Televizyon ve radyo yayıncılığı	Türk Lirası	100	100
11818 Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş. ("11818")	Türkiye	Çağrı merkezi ve müşteri ilişkileri	Türk Lirası	100	100
TT Satış ve Dağıtım Hizmetleri Anonim Şirketi	Türkiye	Satış ve Dağıtım Hizmetleri	Türk Lirası	100	100
TT Ventures Proje Geliştirme A.Ş.	Türkiye	Kurumsal Risk Sermayesi	Türk Lirası	100	100

^(*) Bundan sonra TTINT grup olarak anılacaktır.

^(**) TT Ödeme Hizmetleri A.Ş.'nin ünvanı 25 Mart 2019 tarihinde TT Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri A.Ş. olarak değiştirilmiştir.

^(***) TT Euro Belgium S.A. 6 Şubat 2019 tarihinde tasfiye olmuştur.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

1. ŞİRKET'İN ORGANİZASYONU VE FAALİYET KONUSU (DEVAMI)

31 Aralık 2019 ve 31 Aralık 2018 tarihleri itibarıyla Grup'un müşterek faaliyetleri ve bu müşterek faaliyetlerine ilişkin bilgiler aşağıda sunulmaktadır:

Müşterek Faaliyetler	Kuruluş ve faaliyet yeri	Faaliyet konuları	Fonksiyonel para birimi	Şirket'in etkin pay oranı (%)	
				31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
TT Mobil-Vodafone Evrensel İş Ortaklığı	Türkiye	Telekomünikasyon altyapı ve bant genişliği sağlayıcı	Türk Lirası	51	51

Bundan böyle Türk Telekom ve yukarıda belirtilen bağlı ortaklıkları ve müşterek faaliyetleriyle birlikte "Grup" olarak anılacaktır.

Şirket'in ana faaliyet konusu yerel, uluslararası telekomünikasyon hizmetleriyle, çağrı merkezi, müşteri ilişkileri yönetimi, teknoloji ve bilgi yönetimi, internet ürün ve hizmetlerinin sağlanmasıdır.

Şirket'in resmi kayıtlı adresi Turgut Özal Bulvarı, 06103 Aydınlikevler, Ankara'dır.

Grup'un 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla toplu iş sözleşmesine bağlı personel sayısı 10.211 (31 Aralık 2018: 10.798) ve toplu iş sözleşmesine bağlı olmayan personel sayısı 21.969'dır (31 Aralık 2018: 22.619). 31 Aralık 2019 ve 31 Aralık 2018 tarihleri itibarıyla personel sayısı 32.180 sırasıyla ve 33.417'dir.

2. FINANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR

2.1 Konsolide finansal tabloların sunumuna ilişkin temel esaslar

a) Türkiye Finansal Raporlama Standartlarına ("TFRS") uygunluk beyanı

İlişikteki konsolide finansal tablolar Sermaye Piyasası Kurulu'nun ("SPK") 13 Haziran 2013 tarih ve 28676 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan II-14.1 sayılı "Sermaye Piyasasında Finansal Raporlamaya İlişkin Esaslar Tebliği" ("Tebliğ") hükümleri uyarınca Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu ("KGK") tarafından yürürlüğe konulmuş olan Türkiye Finansal Raporlama Standartlarına ("TFRS"ler) uygun olarak hazırlanmıştır. TFRS'ler; KGK tarafından Türkiye Muhasebe Standartları ("TMS"), Türkiye Finansal Raporlama Standartları, TMS Yorumları ve TFRS Yorumları adlarıyla yayımlanan Standart ve Yorumları içermektedir.

Konsolide finansal tablolar, KGK tarafından 7 Haziran 2019 tarih ve 30794 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Finansal Tablo Örnekleri ve Kullanım Rehberi'nde belirlenmiş finansal tablo örnekleri esas alınarak geliştirilen TFRS Taksonomisine uygun olarak sunulmuştur.

Finansal tabloların onaylanması:

Konsolide finansal tablolar Şirket Yönetim Kurulu tarafından 12 Şubat 2020 tarihinde onaylanmıştır. Bu finansal konsolide tabloları Şirket Genel Kurulu'nun değiştirme, ilgili düzenleyici kurumların ise değiştirilmesini talep etme hakkı bulunmaktadır.

b)Yüksek enflasyon dönemlerinde finansal tabloların düzeltilmesi

SPK, 17 Mart 2005 tarihinde almış olduğu bir kararla, Türkiye'de faaliyette bulunan halka açık şirketler için, 1 Ocak 2005 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere enflasyon muhasebesi uygulamasının gerekli olmadığını ilan etmiştir. Grup'un konsolide finansal tablolarında, bu karar çerçevesinde 1 Ocak 2005 tarihinden itibaren, TMS 29 "Yüksek Enflasyonlu Ekonomilerde Finansal Raporlama" standardı uygulanmamıştır.

c) Ölçüm esasları

Konsolide finansal tablolar, 1 Ocak 2000 tarihine kadar olan alımlar ve TMS 29 "Yüksek Enflasyonlu Ekonomilerde Finansal Raporlama" standardı kapsamında varsayılan maliyet yöntemi ile değerlendirilen arsa dışındaki maddi duran varlıklar ve yatırım amaçlı gayrimenkuller, arsalar, türev finansal araçlar, ve gerçeğe uygun değer değişimi kar ve zarara yansıtılan ihraç edilmiş borçlanma araçları haricinde tarihsel maliyet yöntemi ile hazırlanmıştır. Varsayılan maliyet yöntemi ile değerlendirilen arsa dışındaki maddi duran varlıklar ve yatırım amaçlı gayrimenkuller 1 Ocak 2000 tarihli gerçeğe uygun değerleri üzerinden, maddi duran varlıklarda kayıtlara alınan arsalar, türev finansal araçlar ve gerçeğe uygun değer değişimi kar ve zarara yansıtılan ihraç edilmiş borçlanma araçları ise bilanço tarihi itibarıyla tespit edilen gerçeğe uygun değerleri ile değerlendirilmektedir.

Gerçeğe uygun değer ölçümünde kullanılan yöntemler ayrıca Dipnot 2.4 (t)'de belirtilmiştir.

d) Geçerli ve raporlama para birimi

Yurtdışında kurulu olan bağlı ortaklıkları haricinde, konsolidasyona dahil edilen şirketlerin fonksiyonel para birimi Türk Lirası'dır ("TL") ve muhasebe kayıtlarını Türkiye'de geçerli olan ticari mevzuat, mali mevzuat ve Maliye Bakanlığı'nca yayımlanan Tek Düzen Hesap Planı gereklerine göre TL olarak tutmaktadır.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.1 Konsolide finansal tabloların sunumuna ilişkin temel esaslar (devamı)

d) Geçerli ve raporlama para birimi (devamı)

Grup'un bağlı ortaklıklarının ve müşterek faaliyetinin geçerli para birimleri Dipnot 1'de özetlenmiştir.

Konsolide finansal tablolar Grup şirketlerinin yasal kayıtlarına dayandırılmış ve TL cinsinden ifade edilmiş olup, KGK tarafından yayınlanan Türkiye Muhasebe Standartları'na göre Grup'un durumunu layıkıyla arz edebilmek için birtakım düzeltme ve sınıflandırma değişikliklerine tabi tutularak hazırlanmıştır.

2.2 Konsolidasyon esasları

İlişikteki konsolide finansal tablolar, Türk Telekom'un, bağlı ortaklıklarının ve müşterek faaliyetinin finansal tablolarını içermektedir. Konsolidasyona dahil olan şirketlerin finansal tabloları konsolide finansal tablolara aynı tarih itibarıyla hazırlanmıştır.

a) Bağlı ortaklıklar

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla konsolide finansal tablolar; Türk Telekom'un ve Dipnot 1'de verilen ve Grup'un finansal ve faaliyet politikaları üzerinde kontrol gücüne sahip olduğu bağlı ortaklıklarının finansal tablolarını içermektedir.

Kontrol, Şirket'in, yatırım yaptığı işletme üzerinde ancak ve ancak şu göstergelerin tümü birden mevcut olduğunda sağlanmaktadır; a) yatırım yaptığı işletme üzerinde güce sahipse, b) yatırım yaptığı işletmeyle olan ilişkisinden dolayı değişen getirilere maruz kalmakta veya bu getirilerde hak sahibi ise, c) elde edeceği getirilerin miktarını etkileyebilmek için yatırım yaptığı işletme üzerindeki gücünü kullanma imkanına sahip ise. Bağlı ortaklıkların dönem kar/zararları satın alma tarihinden itibaren konsolide kar veya zarar tablosuna dahil edilmişlerdir.

Bağlı ortakların muhasebe prensipleri Grup tarafından kullanılan muhasebe prensiplerinden farklılaştığı durumlarda gerekli düzeltmeler gerçekleştirilmiştir. Konsolide mali tablolar benzer işlem ve olaylara ortak muhasebe prensipleri kullanılarak ve Şirket ile aynı hesap düzeni ile hazırlanmıştır.

b) İşletme birleşmeleri

Grup, 1 Ocak 2010 tarihinden itibaren yeniden düzenlenmiş TFRS 3 "İşletme Birleşmeleri" standardını uygulamıştır. Bu muhasebe politikası değişikliği ileriye dönük olarak uygulanmıştır ve önceki dönemlerde gerçekleştirilen işletme birleşmelerine ilişkin bir değişiklik yapılmamıştır.

İşletme birleşmeleri, kontrolün Grup'a transfer olduğu tarih olan birleşme tarihinde satın alma yöntemi ile muhasebeleştirilmiştir. Bu yöntemde, iktisap maliyeti, alım tarihinde transfer edilen bedelin gerçeğe uygun değeri ve işletmedeki kontrol gücü olmayan payların toplamı olarak ölçülür.

Transfer edilen bedel, Grup tarafından transfer edilen varlıkların birleşme tarihindeki gerçeğe uygun değerlerinin, Grup tarafından edinilen işletmenin önceki sahiplerine karşı üstlenilen borçların ve Grup tarafından çıkarılan özkaynak paylarının toplamı olarak hesaplanmıştır. İşletme birleşmesi sözleşmesi, gelecekte ortaya çıkacak olaylara bağlı olarak maliyetin düzeltilebileceğini öngören hükümler içerirse; bu koşullu bedelin birleşme tarihindeki gerçeğe uygun değeri, birleşme maliyetine dâhil edilmiştir. Satın alma sırasında Grup tarafından katılan bütün işlem maliyetleri genel yönetim giderleri hesabında giderleştirilmiştir.

Grup, her bir şirket birleşmesi için edinilen işletmedeki kontrol gücü olmayan payları gerçeğe uygun değer üzerinden mi yoksa edinilen işletmenin net tanımlanabilir varlıklarının muhasebeleştirilen tutarlarındaki orantılı payı üzerinden mi ölçeceğini belirler.

Grup, bir işletme satın aldığı anda, edindiği finansal varlık ve borçların sınıflandırmalarını ve belirlemeleri birleşme tarihinde var olan sözleşme hükümleri, ekonomik koşullar ve konuya ilişkin diğer tüm koşulları esas alarak yapar. Bu saklı bir türev ürünün ana sözleşmeden ayrılması gereklik gerektirmediğinin değerlendirilmesini de kapsar.

Satın alma metodu, satın alma maliyetini satın alınan varlıklar, yükümlülükler ve şarta bağlı yükümlülüklerin satın alınan gündeki gerçeğe uygun değerlerine dağıtılmasını gerektirmektedir. Söz konusu satın alınan şirketlerin TFRS 3'e göre belirlenmiş varlıkları, yükümlülükleri ve şarta bağlı yükümlülükleri satın alma günündeki gerçeğe uygun değerlerinden kayıtlara yansıtılmaktadır. Satın alınan şirket, satın alma tarihinden itibaren konsolide kar veya zarar tablosuna dahil edilmektedir.

İktisap edilen tanımlanabilir varlıkların, yükümlülüklerin ve koşullu yükümlülüklerin gerçeğe uygun değerlerinin veya birleşme maliyetinin sadece geçici olarak belirlendiği durumlarda, birleşmenin gerçekleştiği dönemin sonunda Grup, söz konusu geçici değerler üzerinden birleşme işlemini muhasebeleştirilmiştir. Geçici olarak belirlenmiş birleşme muhasebesinin birleşme tarihini takip eden on iki ay içerisinde tamamlanması ve düzeltme kayıtlarının birleşme tarihinden itibaren yapılması gerekmektedir.

c) Konsolidasyonda düzeltme işlemleri

Konsolidasyona dahil edilen şirketler arasındaki grup içi işlemler ve bakiyeler konsolidasyon sırasında silinmiştir. İştirakle ana ortaklık ve ana ortaklığın konsolidasyona tabi bağlı ortaklıkları ve müştereken kontrol edilen ortaklıklar arasında gerçekleşen işlemler neticesinde oluşan karlar ve zararlar, ana ortaklığın iştirakdeki payı oranında netleştirilmiştir. Gerçekleşmemiş zararlar değer düşüklüğüne dair kanıt olmadığı sürece gerçekleşmemiş kazançlarla aynı şekilde silinirler.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.2 Konsolidasyon esasları (devamı)

d) Yabancı para

i) Yabancı para işlemler

Yabancı para işlemler, ilgili Grup şirketlerinin geçerli para birimlerine işlemin gerçekleştiği tarihteki kurdan çevrilmişlerdir. Yabancı para cinsinden olan parasal varlık ve yükümlülükler raporlama tarihindeki kurlardan geçerli para birimine çevrilmişlerdir. Parasal kalemlere ilişkin yabancı para çevirim farkı kazancı veya zararı, dönem başındaki geçerli para birimi cinsinden itfa edilmiş tutarın etkin faiz oranı ve ödemelerin etkisi düzeltilmesiyle dönem sonundaki yabancı para birimi cinsinden itfa edilmiş tutarın dönem sonu kurdan çevrilmiş tutarı ile arasındaki farkı ifade eder. Çevirimle oluşan kur farkları, diğer kapsamlı gelirden kayıtlara alınan nakit akış riskinden korunma araçlarından doğan farklar hariç, kar veya zararda kayıtlara alınır.

Yabancı para cinsinden olan ve gerçeğe uygun değerleriyle ölçülen parasal olmayan varlıklar ve yükümlülükler, gerçeğe uygun değerlerin tespit edildiği tarihteki kurdan geçerli para birimine çevrilir. Yabancı para cinsinden tarihi maliyetiyle ölçülen parasal olmayan kalemler, işlemin gerçekleştiği tarihteki kurdan çevrilmişlerdir.

ii) Yabancı operasyonlar

Yabancı operasyonların varlık ve yükümlülükleri, satın alımdan kaynaklanan şerefiye ve gerçeğe uygun değer düzeltmeleri dahil olmak üzere, raporlama tarihindeki döviz kuru ile raporlama para birimine çevrilir. Yabancı operasyonların gelir ve giderleri aylık ortalama döviz kuru ile raporlama para birimine çevrilir.

Yabancı para çevirim farkları diğer kapsamlı gelirler içerisinde kayıtlara alınır ve özkaynaklar altında yabancı para çevirim farklarında sunulur.

Şirket ve bağlı ortaklıkları, TL, Avro, ABD Doları'nı geçerli para birimi olarak kullanmaktadır, çünkü bu para birimleri ilgili Şirket ve bağlı ortaklıklarının operasyonlarında önemli ölçüde kullanılmakta veya operasyonları üzerinde önemli etkiye sahip bulunmakta olup, bu şirketlere ilişkin olay ve koşulların ekonomik özünü yansıtmaktadır. Finansal tablolardaki kalemlerin ölçümü için seçilen geçerli para birimi hariç bütün para birimleri yabancı para olarak ele alınmaktadır. Dolayısıyla, geçerli para birimiyle ölçülmemiş olan işlemler ve bakiyeler, ilgili geçerli para birimleri cinsinden yeniden ifade edilmiştir. Grup, konsolide finansal tablolar ve dipnotların sunumu amacıyla raporlama para birimi olarak TL'yi kullanmaktadır.

Geçmişte yüksek enflasyonlu kabul edilen bir ekonominin (Türkiye) para birimiyle raporlayan bağlı ortaklıkların finansal tabloları, yüksek enflasyonun sona erdiği tarihe kadar raporlama tarihinde geçerli ölçüm birimi cinsinden yeniden ifade edilmiştir. Yukarıda anılan 17 Mart 2005 tarihli karar neticesinde enflasyon muhasebesi uygulamalarının 31 Aralık 2004 tarihi itibarıyla sona erdiği kararlaştırıldığından, 1 Ocak 2005 tarihinden itibaren TL yüksek enflasyonlu olmayan bir ekonomiye ait para birimi olarak değerlendirilmiştir.

Avro / TL ve ABD Doları / TL kurlarındaki senelik değişimler ile yıllık ortalama değişimler aşağıdaki gibidir

	Ortalama kur		Dönem sonu kuru	
	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Avro / TL	6,3480	5,6789	6,6506	6,0280
ABD Doları / TL	5,6711	4,8301	5,9402	5,2609

iii) Yurtdışı faaliyetlerindeki net yatırımların riskten korunması

Grup yurtdışındaki işletmede bulunan net yatırımını kredi kullanarak finansal riskten korunma işlemine girmiştir. Parasal kalemler, yurtdışındaki işletmede bulunan net yatırımın finansal riskten korunma işlemi ile ilişkilendirildikleri durumda çevirimlerinden ve ödemelerinden doğan kur farkları diğer kapsamlı gelir altına sınıflanır. Diğer kapsamlı gelir tablosuna alınan bu tutarlar, yurtdışı işletme satılana kadar burada takip edilir ve satış anında birikmiş tutarın tamamı kar veya zarar tablosu ile ilişkilendirilir. Diğer kapsamlı gelir altında takip edilen çevirim farkları ile ilişkili vergi etkileri de yine diğer kapsamlı gelir altına sınıflanır.

2.3 Muhasebe politikasında değişiklikler

Aşağıda yapılan açıklamalar dışında, bu finansal tabloların hazırlanmasında esas alınan muhasebe politikaları, en son yıllık konsolide finansal tablolarda esas alınan muhasebe politikaları ile aynıdır.

TFRS 16 Kiralamalar

Grup ilk olarak 1 Ocak 2019 tarihinden itibaren TFRS 16 Kiralamalar standardını uygulamaya başlamıştır. Bunun yanı sıra, 1 Ocak 2019'dan itibaren diğer bazı standart değişiklikleri de yürürlüğe girmiştir. Ancak bu değişikliklerin, Grup'un konsolide finansal tabloları üzerinde önemli bir etkisi bulunmamaktadır.

TFRS 16, kiracılar için tek bir kiralama muhasebesi modelini getirmiştir. Grup, bir kiracı olarak, dayanak varlığı kullanım hakkını temsil eden kullanım hakkı varlığı ve ödemekle yükümlü olduğu kira ödemelerini temsil eden kiralama borçlarını finansal tablolarına almıştır. Kiraya veren açısından muhasebeleştirme, önceki muhasebe politikalarına benzer şekildedir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.3 Muhasebe politikasında değişiklikler (devamı)

TFRS 16 Kiralamalar (devamı)

Grup, ilk geçiş tarihi olan 1 Ocak 2019 tarihi itibarıyla, kolaylaştırılmış geriye dönük yaklaşımı kullanarak TFRS 16'yı uygulamaya başlamıştır. Muhasebe politikalarındaki değişikliklerin detayları aşağıda açıklanmıştır.

a) Kiralamanın tanımlanması

Daha önce, Grup tarafından sözleşmenin başlangıcında bir sözleşmenin kiralama işlemi içerip içermediğine TFRS Yorum 4 "Bir Anlaşmanın Kiralama İşlemi İçerip İçermediğinin Belirlenmesi" ne göre karar verilmekte iken Grup artık, bir sözleşmenin kiralama işlemi içerip içermediğini yeni kiralama tanımına dayanarak değerlendirmektedir. TFRS 16 uyarınca bir sözleşme uyarınca tanımlanan varlığın kullanımını kontrol etme hakkının belirli bir süre için devredilmesi durumunda, bu sözleşme bir kiralama sözleşmesidir ya da bir kiralama işlemini içermektedir.

TFRS 16'ya geçişte, Grup, hangi işlemlerin kiralama olarak sınıflandırılmasıyla ilgili olarak; eski haliyle kiralama olarak tanımlanan sözleşmeleri kolaylaştırıcı uygulamayı kullanarak kiralama tanımını karşılayıp karşılamadığını yeniden değerlendirilmeksizin uygulamayı seçmiştir. Dolayısıyla, TFRS 16'yı sadece daha önce kira sözleşmeleri olarak tanımlanan sözleşmelere uygulamıştır. TMS 17 ve TFRS Yorum 4'e göre kiralama içermeyen sözleşmelerin, bir kiralama işlemi içerip içermediği yeniden değerlendirilmemiştir. Bu nedenle, TFRS 16 kapsamındaki kiralama tanımı yalnızca 1 Ocak 2019'da veya sonrasında yapılan veya değişikliğe uğrayan sözleşmelere uygulanmıştır.

b) Kiracı olarak

Grup, bina, saha, telekomünikasyon altyapısı, taşıtlar da dahil olmak üzere birçok varlık kiralamaktadır.

Kiracı olarak, Grup daha önce kiralama işleminin, varlığın mülkiyetine sahip olmaktan kaynaklanan risk ve faydaların tamamının devredilip devredilmediğinin değerlendirilmesine dayalı olarak faaliyet veya finansal kiralama olarak sınıflandırılmış olmasına karşın artık Grup TFRS 16 uyarınca, çoğu kiralaması için kullanım hakkı varlıklarını ve kiralama borçlarını finansal tablolarına almış olup, bu kiralama işlemleri finansal durum tablosunda sunulmaktadır.

Grup, düşük değerli varlık kiralamaları için kullanım hakkı varlıklarını ve kiralama borçlarını finansal tablolarına yansıtılmayı tercih etmiştir. Grup, bu kiralamalarla ilişkili kira ödemelerini, kiralama süresi boyunca doğrusal şekilde gider olarak finansal tablolara yansıtmıştır.

Grup, kullanım hakkı varlıklarını konsolide finansal durum tablosunda ayrı bir satırda "kullanım hakkı varlıkları" adı altında sunmuştur.

Kullanım hakkı varlıklarının 1 Ocak ve 31 Aralık 2019 tarihleri itibarıyla defter değerleri aşağıdaki gibidir:

	Saha kirası	Bina	Taşıt	Diğer	Toplam
1 Ocak 2019 itibarıyla bakiye	925.815	230.401	88.834	72.857	1.317.907
31 Aralık 2019 itibarıyla bakiye	910.710	198.010	178.155	78.650	1.365.525

Kira yükümlülüklerini ise "kısa ve uzun vadeli borçlanmalar" içerisinde olacak şekilde konsolide finansal durum tablosunda sunmuştur.

Geçiş sırasında, kiralama borçları o tarihte ödenmemiş olan kira ödemelerinin bugünkü değeri ile ölçülmüş ve Grup'un 1 Ocak 2019 tarihi itibarıyla alternatif borçlanma faiz oranları kullanılarak iskonto edilmiştir. Kullanım hakkı varlıkları, ilk uygulama tarihinden önce finansal durum tablosuna yansıtılan, ön ödemesi yapılmış veya tahakkuk etmiş tüm kira ödemelerinin tutarına göre düzeltilmiş olan kira yükümlülüğüne eşit bir tutar üzerinden muhasebeleştirilmiştir.

Grup, daha önce TMS 17 kapsamında faaliyet kiralaması olarak sınıflandırılan kiralamalar için TFRS 16'yı uygularken aşağıdaki kolaylaştırıcı uygulamaları kullanmıştır.

- Benzer özelliklere sahip bir kiralama portföyüne tek bir iskonto oranı uygulamıştır.
- İlk uygulama tarihinde kullanım hakkı varlığını ölçerken başlangıçtaki doğrudan maliyetleri dahil edilmemiştir.
- Kiralamayı uzatma veya sonlandırma opsiyonları içeren sözleşmeler için Grup, kiralama süresini belirlerken geçmiş tecrübelerini kullanmıştır.

TMS 17 uyarınca finansal kiralama olarak sınıflandırılan kiralamalar için, 1 Ocak 2019'daki kullanım hakkı varlığının ve kira yükümlülüğünün defter değeri, TFRS 16'nın uygulamaya başlamasından hemen önce TMS 17 uyarınca kiralanan varlığı ve kira yükümlülüğünün defter değeri üzerinden belirlenir.

c) Kiraya veren olarak

Grup, kiralamaların her birini faaliyet kiralaması ya da finansal kiralama olarak sınıflandırır. Bir kiralama, dayanak varlığın mülkiyetinden kaynaklanan bütün risk ve getirilerin önemli ölçüde devredilmesi halinde finansal kiralama, aksi takdirde faaliyet kiralaması olarak sınıflandırılır.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.3 Muhasebe politikasında değişiklikler (devamı)

TFRS 16 Kiralamalar (devamı)

c) Kiraya veren olarak (devamı)

Grup'un, kiralama sözleşmesi haricinde kiraya veren olduğu kiralama sözleşmeleri için TFRS 16'ya geçiş konusunda herhangi bir düzeltme yapması gerekmemektedir. Grup, bir kiralama bileşeni ile bir veya daha fazla ilave kiralama bileşeni veya kiralama niteliği taşımayan bileşen içeren bir sözleşme için sözleşmede yer alan bedeli TFRS 15 "Müşteri Sözleşmelerinden Hasılat" standardını uygulayarak dağıtmıştır.

d) Konsolide finansal tablolara etkileri

TFRS 16'ya geçişin etkileri aşağıdaki gibidir:

	1 Ocak 2019 – TFRS 16 uygulamasının etkisi
Kullanım hakkı varlığı	1.317.907
Peşin ödenmiş giderler	(268.196)
Toplam varlık	1.049.711
Kiralama yükümlülükleri	1.049.711
Toplam yükümlülük	1.049.711

TFRS 16'nın ilk uygulanmasının sonucu olarak, daha önce faaliyet kiralaması olarak sınıflandırılan kiralamalar ile ilgili olarak Grup, 31 Aralık 2019 itibarıyla 1.365.525 TL kullanım hakkı varlığı ve 1.138.494 TL kiralama yükümlülüğü muhasebeleştirmiştir.

Ayrıca, TFRS 16 kapsamındaki kira sözleşmeleriyle ilgili olarak, Grup faaliyet kiralaması gideri yerine amortisman ve faiz giderleri muhasebeleştirmiştir. 31 Aralık 2019 tarihinde sona eren yıl içerisinde, Grup bu kiralamalardan 628.220 TL değerinde amortisman gideri ve 199.700 TL finansman gideri muhasebeleştirmiştir.

31 Aralık 2018 tarihli konsolide finansal tablolarda yapılan sınıflamalar

31 Aralık 2018 tarihi itibarıyla konsolide finansal durum tablosunda kısa vadeli ertelenmiş gelirler içinde gösterilen 132.261 TL tutarındaki alınan avanslar diğer kısa vadeli yükümlülüklerle, uzun vadeli ertelenmiş gelirler içerisindeki 118.033 TL tutarındaki alınan avanslar ise diğer uzun vadeli yükümlülüklerle sınıflanmıştır.

2.4 Önemli muhasebe politikalarının özeti

a) Finansal araçlar

i. Muhasebeleştirme ve ilk ölçüm

Ticari alacaklar finansal tablolara ilk defa oluştukları zaman alınırlar. Diğer tüm finansal varlıklar ve finansal yükümlülükler, Grup finansal araca ilişkin sözleşme hükümlerine taraf olduğunda muhasebeleştirilir.

Önemli bir finansman bileşeni içeren ticari alacaklar dışındaki bir finansal varlık veya finansal yükümlülük ilk defa finansal tablolara alınırken gerçeğe uygun değerinden ölçülür ve gerçeğe uygun değer değişimleri kâr veya zarara yansıtılanlar dışındaki kalemlerin edinimiyle veya ihracıyla doğrudan ilişkilendirilebilen işlem maliyetleri de gerçeğe uygun değere ilave edilir.

ii. Yeniden sınıflandırma ve sonraki muhasebeleştirme

Finansal varlıklar

İlk kayıtlara alınırken finansal varlıklar, itfa edilmiş maliyetinden ölçülen, gerçeğe uygun değer değişimi diğer kapsamlı gelire yansıtılarak ölçülen ("FVOCI") – özkaynak yatırımları ve gerçeğe uygun değer değişimi kâr veya zarara yansıtılarak ölçülen ("FVTPL") olarak sınıflanırlar.

Grup'un finansal varlıklarının yönetiminde kullandığı iş modelinin değiştiği durumlar hariç, finansal varlıklar ilk muhasebeleştirilmelerinden sonra yeniden sınıflanmazlar; iş modeli değişikliği durumunda ise, değişikliğin akabinde takip eden raporlama döneminin ilk gününde finansal varlıklar yeniden sınıflanırlar.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.4 Önemli muhasebe politikaları (devamı)

a) Finansal araçlar (devamı)

ii. Yeniden sınıflandırma ve sonraki muhasebeleştirme (devamı)

Finansal varlıklar (devamı)

Bir finansal varlık, aşağıda belirtilen koşulların her iki şartı birden sağlaması durumunda ve gerçeğe uygun değer değişimi kar ya da zarara yansıtılan finansal varlık kategorisinde tanımlanmamışsa, itfa edilmiş maliyeti üzerinden ölçülür:

- Finansal varlığın, sözleşmeye bağlı nakit akışlarının tahsil edilmesini amaçlayan bir iş modeli kapsamında elde tutulması,
- Finansal varlığa ilişkin sözleşme şartlarının, belirli tarihlerde sadece anapara ve anapara bakiyesinden kaynaklanan faiz ödemelerini içeren nakit akışlarına yol açması.

Grup, ticari amaçla elde tutulmayan bir özkaynak yatırımının ilk defa finansal tablolara alınmasında, gerçeğe uygun değerindeki sonraki değişikliklerin diğer kapsamlı gelirden sunulması konusunda, geri dönülemeyecek bir tercihte bulunulabilir. Bu seçim her bir yatırım için ayrı ayrı yapılır. Grup, Cetel hisselerine % 6,84 oranında sahiptir ve gerçeğe uygun değerindeki değişimlerin diğer kapsamlı gelirden sunulmasına karar verilmiştir. Yönetimin, gerçeğe uygun değerinin ölçümüne ilişkin yeterli düzeyde yakın zamanlı bilgi sahibi olmaması nedeniyle, gerçeğe uygun değerinin ölçümünde maliyet kullanılmıştır.

İtfa edilmiş maliyetinden veya yukarıda açıklandığı şekilde gerçeğe uygun değer değişimi diğer kapsamlı gelire yansıtılarak ölçülmeden bütün finansal varlıklar gerçeğe uygun değer değişimi kar veya zarara yansıtılarak ölçülür. Bu bütün türev finansal varlıkları (Dipnot 15) ve gerçeğe uygun değer değişimi diğer kapsamlı gelire yansıtılarak ölçülen özkaynak yatırımlarını kapsar.

İlk defa finansal tablolara alınması sırasında bir finansal varlığın geri dönülemez bir şekilde gerçeğe uygun değer değişimi kâr veya zarara yansıtılarak ölçülen olarak tanımlanması mümkündür. Ancak bunun için bu tanımlamanın, aksi halde ortaya çıkacak muhasebe uyumsuzluğu ortadan kaldırması veya önemli ölçüde azaltması gerekir.

Finansal varlıklar: İş modelinin değerlendirilmesi

Grup, iş modelinin amaçları konusunda değerlendirmelerini finansal varlığın tutulduğu portföy seviyesinde yapar çünkü bu işin nasıl yönetildiğini ve yönetime bilginin hangi yöntemlerle sağlandığını en iyi şekilde yansıtmaktadır. Yönetime sağlanan bilgiler aşağıdakileri içerir:

- Portföy için belirlenen politika ve amaçlar ve bu politikaların uygulamada nasıl hayata geçirildiği. Bu politikalar, yönetimin stratejisinin sözleşmeye bağlı faiz geliri kazanmaya odaklanıp odaklanmadığı, belirli bir faiz oranı profilini devam ettirilip ettirilmediği, finansal varlıkların sürelerinin herhangi bir finansal yükümlülüğe veya beklenen nakit çıkışlarına eşleştirilip eşleştirilmediği ya da varlıkların satış süresince nakit akışlarının gerçekleştirilip gerçekleştirilmediği gibi analizleri içerir;
- Portföy performansının nasıl değerlendirildiği ve Grup yönetimine nasıl raporlandığı;
- İş modelinin (iş modeli kapsamında elde tutulan finansal varlıkların) performansını etkileyen riskler ve özellikle bu risklerin yönetim şekli ve
- Grup yöneticilerine verilen ilave ödemelerin nasıl belirlendiği (örneğin, ilave ödemelerin yönetilen varlıkların gerçeğe uygun değerine göre mi yoksa tahsil edilen sözleşmeye bağlı nakit akışlarına göre mi belirlendiği); ve
- Önceki dönemlerde yapılan satışların sıklığı, değeri, zamanlaması ve nedeni ile gelecekteki satış beklentileri.

Üçüncü taraflarla yapılan ve varlıkların finansal tablo dışı bırakılması için gerekli kıstasları taşımayan devir işlemleri satış olarak değerlendirilmez.

Gerçeğe uygun değer esas alınarak yönetilen ve performansları buna göre değerlendirilen finansal varlıklar gerçeğe uygun değer değişimi kar veya zarara yansıtılan olarak ölçülür.

Finansal varlıklar: Sözleşmeden kaynaklanan nakit akışlarının "sadece anapara ve faiz ödemeleri" olup olmadığının değerlendirilmesi

Anapara, finansal varlığın ilk defa finansal tablolara alınması sırasındaki gerçeğe uygun değeri olarak tanımlanmaktadır. Faiz, paranın zaman değeri, belirli bir zaman dilimine ilişkin anapara bakiyesine ait kredi riski, diğer temel borç verme risk ve maliyetleri (örneğin likidite riski ve yönetim maliyetleri) ile kâr marjından teşekkül eder.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.4 Önemli muhasebe politikaları (devamı)

a) Finansal araçlar (devamı)

ii. Yeniden sınıflandırma ve sonraki muhasebeleştirme (devamı)

Finansal varlıklar: Sözleşmeden kaynaklanan nakit akışlarının "sadece anapara ve faiz ödemeleri" olup olmadığının değerlendirilmesi (devamı)

Sözleşmeden kaynaklanan nakit akışlarının "sadece anapara ve faiz ödemeleri" olup olmadığının değerlendirilmesinde, Grup, ilgili aracın sözleşme şartlarını dikkate alır. Finansal varlığın sözleşmeye bağlı nakit akışlarının zamanlamasını veya miktarını, bu tanıma uymasını engelleyebilecek oranda değiştirebilecek bir sözleşme şartı içerip içermediği değerlendirmeye dahil edilir. Bu değerlendirmeler yapılırken Grup aşağıdakileri dikkate alır:

- nakit akışlarının zamanlamasını veya tutarını değiştirebilecek şarta bağlı olaylar;
- sözleşmeye bağlı kupon oranını değiştirebilecek (değişken oran özelliklerini de içeren) şartlar;
- erken ödeme ve uzatma seçenekleri; ve
- belirli bir varlık üzerinde Grup'un nakit akışlarına hak iddia etmesini kısıtlayabilecek şartlar (örneğin rücu edilemez özellikler).

Erken ödeme, büyük ölçüde sadece anapara ve anapara bakiyesinden kaynaklanan faiz ödemelerinden oluşuyorsa (peşin ödenen tutarlar, sözleşme vadesinden önce sonlandırıldığı için makul bir bedel içerebilir), erken ödeme özelliği "sadece anapara ve faiz ödemeleri" kriteriyle uyumludur. Buna ek olarak, sözleşmeye bağlı nominal değeri üzerinden primli veya iskontolu olarak alınan bir finansal varlık için, büyük ölçüde sözleşmeye bağlı nominal değeri ve tahakkuk eden (ancak ödenmemiş olan) faizi yansıtan (peşin ödenen tutarlar, sözleşme vadesinden önce sonlandırıldığı için makul bir bedel içerebilir) erken ödemelere izin veren ya da gerekli kılan bir sözleşme şartı, erken ödeme özelliğinin gerçeğe uygun değerinin ilk kayıtlara alma sırasında önemsiz olması durumunda, "sadece anapara ve faiz ödemeleri" kriteriyle uyumlu olarak muhasebeleştirilir.

Anapara, beklenen nakit akışlarının bugünkü değeri olduğu için, ticari alacaklar ve diğer alacaklar "sadece anapara ve faiz ödemeleri" testini geçmektedirler. Bu alacaklarla tahsil etmeye dayalı iş modeliyle uyumlu olarak yönetilmektedir.

Finansal varlıklar: Sonraki muhasebeleştirme ve kazanç ve kayıplar

Gerçeğe uygun değer değişimi kar veya zarara yansıtılarak ölçülen finansal varlıklar	Gerçeğe uygun değer değişimi kar veya zarara yansıtılarak ölçülen finansal varlıklar türevlerden oluşmaktadır. Bu varlıklar sonraki muhasebeleştirmede gerçeğe uygun değerlerinden ölçülürler. Net kazanç ve kayıplar, faiz gelirleri de dahil olmak üzere, kar veya zararda muhasebeleştirilir.
İtfa edilmiş maliyetlerinden ölçülen finansal varlıklar	İtfa edilmiş maliyetinden ölçülen finansal varlıklar nakit ve nakit benzerleri, ticari alacaklar, diğer alacaklar ve diğer varlıklardan oluşmaktadır. Bu varlıkların sonraki muhasebeleştirmeleri, etkin faiz yöntemiyle itfa edilmiş maliyet üzerinden yapılır. İtfa edilmiş maliyetler değer düşüklüğü zararlarını içerir. Faiz gelirleri, yabancı para çevirim kar ve zararları ve değer düşüklüğü kar veya zararda muhasebeleştirilir. Finansal tablo dışı bırakma sırasında oluşan kazanç veya kayıplar kar veya zararda muhasebeleştirilir.
Gerçeğe uygun değer değişimi kar veya zarara yansıtılarak ölçülen özkaynak yatırımları	Kar veya zarara yansıtılan gerçeğe uygun değer üzerinden ölçümlenen sermaye yatırımlarının sonraki muhasebeleştirmeleri gerçeğe uygun değer üzerinden yapılır. Faiz veya temettü gelirleri dahil olmak üzere net kazanç ve zararlar kar veya zararda muhasebeleştirilir.
Gerçeğe uygun değer değişimi diğer kapsamlı gelire yansıtılarak ölçülen özkaynak yatırımları	Gerçeğe uygun değer değişimi diğer kapsamlı gelire yansıtılarak ölçülen özkaynak yatırımları Grup'un Cetel'deki %6,84 oranındaki hisse payını içermektedir. Bu varlıkların sonraki muhasebeleştirmeleri gerçeğe uygun değer üzerinden yapılır. Temettüler, temettü yatırım maliyetinin bir kısmının geri kazanımını açıkça göstermedikçe, kar veya zararda gelir olarak kaydedilir. Diğer net kazanç ve kayıplar diğer kapsamlı gelir olarak muhasebeleştirilir ve hiçbir zaman kar veya zararda yeniden sınıflandırılmaz.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.4 Önemli muhasebe politikaları (devamı)

a) Finansal araçlar (devamı)

ii. Yeniden sınıflandırma ve sonraki muhasebeleştirme (devamı)

Finansal yükümlülükler: Sınıflama, sonraki muhasebeleştirme ve kazanç ve kayıplar

Finansal yükümlülükler itfa edilmiş maliyetlerinde ölçülenler veya gerçeğe uygun değer değişimi kar veya zarara yansıtılarak ölçülenler olarak sınıflanır. Ticari amaçla elde tutulan olarak sınıflandırılan finansal yükümlülükler, türevler ve ilk kayıtlara alınması sırasında bu şekilde tanımlananlar, gerçeğe uygun değer değişimi kar veya zarara yansıtılan olarak muhasebeleştirilir. Gerçeğe uygun değer değişimi kar veya zarara yansıtılan finansal yükümlülükler gerçeğe uygun değerlerinden ölçülürler ve net kazanç ve kayıplar, faiz giderleriyle birlikte kar veya zararda muhasebeleştirilir. Grup'un türevler ve ihraç edilmiş borçlanma araçları dışında gerçeğe uygun değer değişimi kar veya zarara yansıtılarak ölçülen finansal yükümlülüğü bulunmamaktadır.

Diğer finansal yükümlülüklerin sonraki ölçümü, etkin faiz metodu kullanılarak itfa edilmiş maliyetlerinden yapılır. Faiz gelirleri ve yabancı para çevirim farkı kar ve zararları, kar veya zararda muhasebeleştirilir. Finansal tablo dışı bırakma sırasında oluşan kazanç veya kayıplar kar veya zararda muhasebeleştirilir.

Türev olmayan finansal yükümlülükler

Grup borçlanma senetlerini ve sermaye benzeri yükümlülüklerini oluştukları tarih itibarıyla muhasebeleştirmektedir. Bütün diğer finansal yükümlülükler, ilk olarak Grup'un ilgili finansal aracın sözleşmeye bağlı koşullarına taraf durumuna geldiği işlem tarihinde kayıtlara alınır.

Grup, ihraç edilmiş borçlanma araçları hariç türev olmayan finansal yükümlülüklerini diğer finansal yükümlülükler kategorisine sınıflamaktadır. Bu tür finansal yükümlülükler, ilk olarak, gerçeğe uygun değerleri ile doğrudan ilişkilendirilebilen işlem maliyetlerinin çıkarılmasıyla muhasebeleştirilir. İlk kayıtlara alınmalarını takiben finansal yükümlülükler, gelecekteki anapara ve faiz nakit akışlarının etkin faiz oranları kullanılarak itfa edilmiş maliyetleri üzerinden gösterilmektedir.

Diğer finansal yükümlülükler finansal borçlar, ticari ve diğer borçlardan ve ilişkili taraflara borçlardan oluşmaktadır.

Gerçeğe uygun değer değişimi kar veya zarara yansıtılan olarak ölçülen ihraç edilmiş borçlanma araçlarının, gerçeğe uygun değerinde meydana gelen değişikliğin söz konusu yükümlülüğün kredi riskinde meydana gelen değişikliklerle ilişkilendirilebilen kısmı, diğer kapsamlı gelirden geriye kalan kısmı ise kar veya zararda muhasebeleştirilir.

Ticari borçlar, üçüncü kişilere tedarikçi sıfatıyla oluşan borçlardır. Diğer borçlar, tedarikçi veya müşteri sıfatı taşımayan taraflarla olan işlemlerden kaynaklanan, ticari borçlar dışında kalan ve finansman faaliyetlerinden kaynaklanmayan borçlardır.

Eğer bir finansal araç Grup'un bir parçası üzerinde nakit çıkışı, herhangi bir varlık çıkışı veya başka bir finansal araç çıkışına sebebiyet veriyorsa, bu finansal araç finansal yükümlülük olarak sınıflandırılır. Finansal araç ancak aşağıdaki koşulları içeriyorsa, bir sermaye aracı olarak tanımlanabilir:

a) Başka bir işletmeye nakit veya bir başka finansal varlık vermeyi öngören bir sözleşmeye dayalı yükümlülük taşımıyorsa veya işletmenin bir başka işletmeyle finansal araçlarını, işletmenin aleyhinde olacak şekilde karşılıklı olarak değiştirmesini öngören sözleşmeye dayalı yükümlülük taşımıyorsa,

b) Finansal aracın, Grup'un sermaye araçları ile gerçekleşmesi veya gerçekleşecek olması durumunda, Grup'a çeşitli sayıda sermaye devrini gerektiren türev finansal araç tanımına girmeyen ya da Grup'un sabit miktardaki nakit değişimini veya sabit tutarda sermaye aracının değişimini içeren türev finansal araç olması durumunda.

iii. Finansal tablo dışı bırakma

Finansal varlıklar

Grup, finansal varlıklarla ilgili sözleşme uyarınca meydana gelen nakit akışları ile ilgili hakları sona erdiğinde veya ilgili haklarını, bu finansal varlık ile ilgili bütün risk ve getirilerinin sahipliğini bir alım satım işlemiyle devrettiğinde söz konusu finansal varlığı kayıtlarından çıkarır. Grup tarafından devredilen finansal varlıkların yaratılan veya elde tutulan her türlü hak, ayrı bir varlık veya yükümlülük olarak muhasebeleştirilir.

Finansal yükümlülükler

Sözleşmeye dayalı yükümlülüklerinin yerine getirildiği, iptal veya feshedildiği durumlarda; Grup, söz konusu finansal yükümlülüğü kayıtlarından çıkarır. Sözleşmeye bağlı hükümler değiştirildiğinde ve yeniden yapılandırılmış yükümlülüğün sözleşmeye bağlı nakit akışlarında önemli bir değişiklik söz konusuysa, Grup, finansal yükümlülüğü kayıtlardan çıkarır ve yeni bir finansal yükümlülük yeniden yapılandırılmış hükümlere göre, gerçeğe uygun değerinden kayıtlara alınır.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.4 Önemli muhasebe politikaları (devamı)

a) Finansal araçlar (devamı)

iii. Finansal tablo dışı bırakma (devamı)

Ortadan kalkan finansal yükümlülüğün defter değeri ile bu yükümlülüğe ilişkin olarak ödenen tutar (devredilen her türlü nakit dışı varlık veya üstlenilen her türlü yükümlülük de dâhil) arasındaki fark, kâr veya zarar olarak finansal tablolara alınır.

iv. Netleme

Grup, finansal varlık ve yükümlülüklerini, sadece ve sadece, netleştirme için yasal bir hakkı olduğunda ve işlemi net bazda gerçekleştirmek veya varlığın gerçekleşmesi ile yükümlülüğün yerine getirilmesini eş zamanlı yapma niyetinin bulunması durumunda netleştirmekte ve net tutarı finansal tablolarında göstermektedir.

v. Değer düşüklüğü

Finansal araçlar ve sözleşmeye varlıklar

Grup aşağıda belirtilenler kalemlerin beklenen kredi zararları için zarar karşılığını kayıtlara alır:

- itfa edilen maliyetinden ölçülen finansal varlıklar;
- sözleşme varlıkları (TFRS 15'de tanımlanan şekilde).

TFRS 9 kapsamında, zarar karşılıkları aşağıdaki esasların herhangi biri ile ölçülür:

- Finansal aracın beklenen ömrü boyunca gerçekleşmesi muhtemel tüm temerrüt durumlarından kaynaklanan beklenen kredi zararlarıdır; ve
- Raporlama tarihinden sonraki 12 ay içinde finansal araca ilişkin gerçekleşmesi muhtemel temerrüt durumlarındankaynaklanan beklenen kredi zararlarını temsil eden kısımdır.

Grup, zarar karşılığı 12 aylık beklenen kredi zararlarından ölçülen aşağıdaki kalemler dışında kalanlar için zarar karşılığı ömür boyu beklenen kredi zararlarına eşit bir tutardan ölçülür:

- ilk defa finansal tablolara alınmasından bu yana kredi riski önemli ölçüde artmayan banka bakiyeleri.

Ticari alacaklar, diğer alacaklar, diğer varlıklar ve sözleşme varlıkları için zarar karşılıkları her zaman ömür boyu beklenen kredi zararlarına eşit bir tutardan ölçülür.

Bir finansal varlıktaki kredi riskinin, ilk defa finansal tablolara alınmasından bu yana önemli ölçüde artıp artmadığı belirlenirken ve beklenen kredi zararları tahmin edilirken, aşırı maliyet veya çabaya katlanılmadan elde edilebilen makul ve desteklenebilir bilgiler dikkate alınır. Bunlar, Grup'un geçmiş deneyimlerine ve bilinçli kredi değerlendirmelerine dayanan niteliksel ve sayısal bilgileri ve analizleri ve ileriye yönelik bilgileri içerir.

Grup, vadesini 30 gün geçen finansal varlıkların kredi riskinde önemli bir artış olduğunu kabul eder.

Grup, aşağıdaki durumlarda finansal varlıkların temerrütte olduğunu kabul eder:

- borçlunun Grup'a olan kredi yükümlülüklerini, Grup teminatları bozdurmak gibi aksiyonlara başvurmadan önce (eğer teminatlar mevcutsa), tam olarak yerine getirmesi muhtemel değilse;
- veya finansal varlık vadesini 90 günden fazla aşmışsa.

Grup, banka bakiyelerinin risk derecelendirmelerinin uluslararası tanımıyla "yatırım notu"na eşit olması durumunda bunların düşük kredi riskine sahip olduğunu kabul eder.

Ömür boyu beklenen kredi zararları, bir finansal aracın beklenen ömrü boyunca gerçekleşmesi mümkün temerrüt hallerinin bir sonucudur.

12 aylık beklenen kredi zararları, raporlama tarihinden sonraki 12 ay içinde gerçekleşmesi mümkün temerrüt hallerinden kaynaklanan beklenen kredi zararlarını temsil eden kısımdır.

Beklenen kredi zararlarının ölçüleceği azami süre, Grup'un kredi riskine maruz kaldığı azami sözleşme süresidir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.4 Önemli muhasebe politikaları (devamı)

a) Finansal araçlar (devamı)

v. Değer düşüklüğü (devamı)

Beklenen kredi zararlarının ölçümü

Beklenen kredi zararları, kredi zararlarının olasılıklarla ağırlıklandırılmış bir ölçüsüdür. Kredi zararları bütün nakit açıklarının şimdiki değeri olarak ölçülür.

Beklenen kredi zararları finansal varlığın etkin faiz oranı kullanılarak indirgenirler.

Grup, ticari alacaklar, diğer alacaklar, diğer varlıklar ve sözleşme varlıkları için TFRS 9'da tanımlanan beklenen kredi zararlarını hesaplar. Grup, ticari alacaklar, diğer alacaklar, diğer varlıklar ve sözleşme varlıkları için TFRS 9'da tanımlanan beklenen kredi zararlarını hesaplar. Grup, ticari alacaklar, diğer alacaklar, diğer varlıklar ve sözleşme varlıkları için TFRS 9'da tanımlanan beklenen kredi zararlarını hesaplar. Grup, ticari alacaklar, diğer alacaklar, diğer varlıklar ve sözleşme varlıkları için TFRS 9'da tanımlanan beklenen kredi zararlarını hesaplar.

Her bir grup kendi içinde borçların ödenmemesi durumu gibi benzer kredi riski özelliklerine göre bölümlere ayrılmıştır.

Geçmiş gerçekleşen kredi zararları deneyimi, geçmiş bilgilerin toplandığı dönemdeki ekonomik şartlarla, Grup'un alacaklarının beklenen ömrü boyunca gerçekleşeceğini düşündüğü ekonomik şartlar arasında farkı yansıtacak şekilde değiştirilir. Alacakların gelecekteki tahsilat performansı tahmin edilirken beklenen kredi zararları hesaplamalarında genel ekonomik şartlar dikkate alınır ve ileriye yönelik bilgiler dahil edilir.

Kredi-değer düşüklüğü bulunan finansal varlıklar

Grup, her raporlama döneminde itfa edilmiş maliyetinden ölçülen finansal varlıkların kredi-değer düşüklüğü olup olmadığını değerlendirir. Bir finansal varlığın gelecekteki tahmini nakit akışlarını olumsuz şekilde etkileyen bir veya daha fazla olay gerçekleştiğinde söz konusu finansal varlık kredi-değer düşüklüğüne uğramıştır.

Aşağıdaki olaylara ilişkin gözlemlenebilir veriler finansal varlığın kredi-değer düşüklüğüne uğramış olduğunu gösteren kanıtlardır:

- i) İhraççının ya da borçlunun önemli finansal sıkıntı içinde olması;
- ii) Temerrüt veya vadenin 90 gün geçmesi gibi nedenlerle bir sözleşme ihlalinin meydana gelmesi;
- iii) Ekonomik veya sözleşmeye bağlı nedenlerle, borçlunun içine düştüğü finansal sıkıntıdan dolayı alacaklının borçluya normal şartlarda düşünmediği bir ayrıcalık tanıması;
- iv) Borçlunun iflasının veya başka bir finansal yeniden yapılanmaya gireceğinin muhtemel olması; veya
- v) Finansal sıkıntılar nedeniyle bu finansal varlığa ilişkin aktif piyasanın ortadan kalkması.

Değer düşüklüğünün finansal tablolarda gösterimi

İtfa edilmiş maliyetinden ölçülen finansal varlıkların zarar karşılıkları bu varlıkların brüt değerlerinden düşülür.

Sözleşme varlıkları dahil olmak üzere, ticari ve diğer alacaklara ait değer düşüklüğü zararları konsolide kar veya zarar tablosunda ayrı bir kalem olarak gösterilmiştir. Diğer finansal varlıkların değer düşüklükleri TMS 39'daki gösterimle benzer olarak genel yönetim giderlerinde gösterilmiştir ve önemlilik seviyesi göz önüne alınarak konsolide kar veya zarar tablosunda ayrı bir kalem olarak gösterilmemiştir.

Kayıttan düşme

Finansal varlıktan daha fazla bir nakit akışı geri kazanmaya yönelik makul bir beklenti bulunmaması durumunda, finansal varlığın brüt tutarı kayıtlardan düşülür. Bu durum, genel olarak Grup'un borçlunun kayıttan düşmeye konu tutarları geri ödeyebilecek yeterli nakit akışı yaratan gelir kaynaklarının ya da varlıklarının bulunmadığını belirlemesi durumunda oluşur. Ancak, kayıttan düşülen finansal varlıklar Grup'un vadesi geçen alacaklarının geri kazanılması için uyguladığı yaptırım aktivitelerine hala konu edilebilir.

Finansal varlıklar, hiçbir geri kazanma beklentisi bulunmaması durumunda kayıtlardan düşülür (borçlunun Grup'la herhangi bir geri ödeme planı yapmaması gibi). Kayıtlardan çıkarılan ticari alacaklar, diğer alacaklar, diğer varlıklar ve sözleşme varlıkları için Grup alacağı geri kazanabilmek amacıyla yaptırım aktivitelerinde bulunmaya devam eder. Geri kazanım tutarları kar veya zararda muhasebeleştirilir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.4 Önemli muhasebe politikaları (devamı)

a) Finansal araçlar (devamı)

vi. Türev finansal araçlar

Nakit akış riskinden korunma

Grup, 1 Temmuz 2018 tarihi itibarıyla belirlemiş olduğu risk yönetim stratejisi ve hedefler doğrultusunda TMS 39 standardının yerini alan TFRS 9 *Finansal Araçlar* standardını uygulama kararı almıştır. Yeni finansal riskten korunma muhasebesi modelinin üst düzey amacı, finansal raporlamanın şirketin riskini nasıl yönettiğini ve bu risklerin riskleri nasıl azalttığını daha doğru yansıtacağını göstermektedir. Özellikle, bir kurumun risk yönetimi stratejisi, finansal riskten korunma mantığı ve finansal riskten korunma işleminin etkisi arasında daha iyi bir bağlantı sağlamayı amaçlamaktadır.

Grup, değişken ve sabit faizli finansal enstrümanlarının nakit akış riskinden korunmak amacıyla katılım opsiyonlu çapraz kur işlemleri gerçekleştirmektedir. Nakit akış riskinden korunma muhasebesinde, riskten korunma aracının gerçeğe uygun değer değişiminin etkin kısmı özkaynaklar altında "kar veya zararda yeniden sınıflandırılacak birikmiş diğer kapsamlı gelirler veya giderler" hesabında, etkin olmayan kısmı ise gelir tablosunda muhasebeleştirilmektedir. Riskten korunma kaleme ilişkin nakit akışlarının kar veya zararı etkilediği dönemlerde, ilgili riskten korunma aracının kar/zararı da özkaynaktan çıkartılarak gelir tablosuna yansıtılmaktadır. Ayrıca yapılandırılmış çapraz kur takasları içerisinde yer alan opsiyonlara zaman değeri değişimi riskten korunma maliyeti olarak diğer kapsamlı gelir altında kaydedilir.

TFRS 9'a göre riskten korunma ilişkisi, yeniden dengeleme dikkate alındıktan sonra gerekli kıstasların artık karşılanmaması durumunda sona erer. Gerekli kıstasların karşılanması durumunda riskten korunma ilişkisinin sonlandırılması kabul edilmez. Riskten korunma hedefinin değişmesi, riskten korunma aracının süresinin dolduğu veya satıldığı, feshedildiği veya kullanıldığı durumlarda, riskten korunma aracı ve riskten korunma kalem arasında ekonomik ilişkinin ortadan kalkması ya da kredi riskinin ekonomik ilişkiden doğan gerçeğe uygun değer değişikliklerini etkilemesi durumunda riskten korunma muhasebesi sona erer.

Grup, nakit akış değişkenliğinden korunma işlemi için uygulanan korunma muhasebesine son vermesi durumunda nakit akış değişkenliğinden korunma fonunda biriken tutar aşağıdaki şekilde muhasebeleştirilir:

- Korunan gelecekteki nakit akışlarının gerçekleşmesinin hala bekleniyor olması durumunda bu tutar, gelecekteki nakit akışları gerçekleşene kadar nakit akış değişkenliğinden korunma fonunda kalır.
- Korunan gelecekteki nakit akışlarının artık gerçekleşmeyeceği bekleniyorsa bu tutar, derhal bir yeniden sınıflandırma düzeltmesi olarak nakit akış değişkenliğinden korunma fonundan kâr veya zarara aktararak yeniden sınıflandırılır. Korunan gelecekteki nakit akışlarının gerçekleşme ihtimali artık yüksek olmasa bile bu nakit akışlarının gerçekleşmesi hâlen bekleniyor olabilir.

Yeni etkinlik testi modeli riskten korunma işleminin karmaşıklığına bağlı olarak ileriye dönük olmak şartıyla niteliksel olabilir. TMS 39 standardında yer alan % 80 - %125 etkinlik aralığı, yerini finansal riskten korunma konusu kalem ile finansal riskten korunma aracı arasındaki ekonomik ilişki ve bu ekonomik ilişki üzerindeki kredi riskinin etkisine odaklanan hedef bazlı bir teste bırakmıştır.

b) Maddi duran varlıklar

i) Muhasebeleştirme ve ölçme

Arsa hariç maddi duran varlıklar, maliyet değerlerinden birikmiş amortisman ve birikmiş değer düşüklükleri indirgindikten sonraki tutarları üzerinden gösterilmektedirler. Grup, mali tablolarını TMS 29 "Yüksek Enflasyonlu Ekonomilerde Finansal Raporlama" standardına göre ilk defa hazırlarken 1 Ocak 2000 tarihinden önce edinilen maddi duran varlıkların, ilk edinim tarihi ve bedellerine dair yeterli bilgi bulunmamasından ötürü, 1 Ocak 2000 tarihi itibarıyla var olan maddi duran varlıklarını varsayılan maliyet yöntemiyle değerlemeyi tercih etmiştir. Binaların 1 Ocak 2000 tarihindeki varsayılan maliyet değerleri, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından lisanslı üç değerleme şirketi tarafından belirlenmiştir. Şebeke ekipmanı ve araçların değerlemesi ise Detecon International GmbH (Deutsche Telecom AG'nin bir bağlı ortaklığı) tarafından yapılmıştır. Varsayılan maliyetlerin baz olarak alındığı maddi duran varlıklar dışında kalan varlıkların ilk edinim maliyetleri ise alım fiyatına, gümrük vergilerinin, iade alınmayacak olan alım vergilerinin ve maddi duran varlıkların kullanılır hale ve kullanıma yerine getirene kadar katılan, maddi duran varlıklarla direkt ilişkilendirilebilen maliyetler eklenerek bulunmuştur. Varsayılan maliyet yöntemiyle veya ilk edinim maliyeti ile kayda alınan maddi duran varlıklar TMS 29 standardı kapsamında 31 Aralık 2004 tarihine kadar enflasyona göre düzeltmeye tabi tutulmuştur.

Maddi duran varlıklarda kayıtlara alınan arsalar, yeniden değerlendirilmiş tutarlarıyla gösterilir. Yeniden değerlendirilmiş tutar, arsalar için yeniden değerlendirme tarihinde tespit edilen gerçeğe uygun değerden müteakip birikmiş amortisman ve değer düşüklüğü zararının indirilmesi suretiyle bulunan değerdir. Yeniden değerlendirmeler, yeniden değerlendirme konusu arsaların gerçeğe uygun değerlerindeki değişimlere bağlı olarak düzenli aralıklarla yapılır. Arsaların yeniden değerlendirilmesinden kaynaklanan defter değerindeki artış, diğer kapsamlı gelir unsurları içerisinde muhasebeleştirilir. Arsaların defter değeri yeniden değerlendirme sonucunda azalmışsa, bu değer azalışı gider olarak muhasebeleştirilir. Ancak, bu azalış diğer kapsamlı gelirden yeniden değerlendirme fazlasındaki her tür alacak bakiyesinin kapsamı ölçüsünde muhasebeleştirilmelidir. Dolayısıyla söz konusu azalış daha önceden yeniden değerlendirme fazlası başlığı altında özkaynaklarda birikmiş olan tutarı azaltır.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.4 Önemli muhasebe politikalarının özeti (devamı)

b) Maddi duran varlıklar (devamı)

i) Muhasebeleştirme ve ölçme (devamı)

Maliyet ilgili varlığın iktisabıyla doğrudan ilişkili harcamaları ifade etmektedir. Grup tarafından inşa edilen varlıkların maliyeti, malzeme maliyeti, işçilik ve o varlığı Grup'un kullanımına hazır hale gelmesiyle doğrudan ilişkili maliyetleri içermektedir. İlgili ekipmanın kullanılabilmesiyle ilgili satın alınan yazılım, o ekipmanın parçası olarak aktifleştirilir. Maddi duran varlıkların oluşturan kalemler farklı ekonomik ömürlere sahipler ise maddi duran varlıkların ayrı kalemleri (temel bileşenler) olarak muhasebeleştirilir.

Maddi duran varlıkların elden çıkarılmasıyla ilgili kazanç veya kayıplar, elden çıkarma tutarı ile varlığın kayıtlı değerinin karşılaştırılması ile belirlenir ve konsolide kapsamlı gelir tablosunda, "yatırım faaliyetlerden gelirler / (giderler)" altında kayıtlara alınır.

ii) Sonradan ortaya çıkan giderler

Maddi duran varlıkların herhangi bir parçasını değiştirmekten dolayı oluşan ve araştırma ve bakım onarım maliyetlerini de içeren giderler söz konusu maddi duran varlığın gelecekteki ekonomik faydasını artıncı nitelikte ise aktifleştirilebilirler. Değişen parçaların kayıtlı değerleri kayıtlardan çıkarılır. Diğer tüm giderler oluştuğunda, kar veya zararda muhasebeleştirilir.

iii) Amortisman

Maddi duran varlıklar, varlıkların tahmin edilen faydalı ömürlerine göre satın alma tarihi veya kurulma tarihleri esas alınarak eşit tutarlı, doğrusal amortisman yöntemi kullanılarak tahmini artık değerleri düşüldükten sonra amortisman tabi tutulmakta ve kar veya zararda kaydedilmektedir. Arazi ve arsalar, amortisman tabi değildir.

Maddi duran varlıkların faydalı ömürleri aşağıdaki gibidir:

Maddi Duran Varlık Faydalı ömür (yıl)

Binalar	21-50 yıl
Harici tesisler	5-21 yıl
İletim cihazları	5-21 yıl
Santral ekipmanları	5-8 yıl
Data ağları	3-10 yıl
Taşıtlar	5 yıl
Döşeme ve demirbaşlar	3-5 yıl
Set üstü kutu ve uydu alıcıları	4 yıl
Diğer maddi duran varlıklar	2-8 yıl

Faydalı ömürler ve kalıntı değerler her raporlama dönemi sonunda gözden geçirilir ve gerekli durumlarda yeniden belirlenir.

Şirket'e ait maddi duran varlıkların faydalı ömürleri imtiyaz anlaşması kapsamının dışında kalanlar hariç, imtiyaz anlaşmasının süresi ile sınırlanmıştır. İmtiyaz Sözleşmesi dikkate alındığında maddi duran varlıkların kalan ömürleri en fazla 7 yıldır.

Finansal kiralama ile alınan varlıklar, beklenen faydalı ömrünün veya söz konusu kiralama süresinin kısa olanı üzerinden Grup'un sahip olduğu maddi duran varlıkları ile benzer şekilde amortisman tabi tutulur.

c) Maddi olmayan duran varlıklar

i) Şerefiye

Bağlı ortaklık edinimlerinden doğan şerefiye, maddi olmayan duran varlıklar içerisinde gösterilir.

Grup satın alma tarihindeki şerefiyeyi aşağıdaki şekilde ölçmektedir:

- Satın alma bedelinin gerçeğe uygun değeri; artı
- İşletme birleşmelerinde edinilen işletme üzerindeki kontrol gücü olmayan payların kayıtlı değeri; artı
- Eğer işletme birleşmesi birden çok seferde gerçekleştiriliyorsa edinen işletmenin daha önceden elde tuttuğu edinilen işletmedeki özkaynak payının birleşme tarihindeki gerçeğe uygun değeri; eksi
- Tanımlanabilir edinilen varlık ve varsayılan yükümlülüklerin muhasebeleştirilen net değeri (genelde gerçeğe uygun değeri).

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.4 Önemli muhasebe politikalarının özeti (devamı)

c) Maddi olmayan duran varlıklar (devamı)

i) Şerefiye (devamı)

Eğer yapılan değerlemede negatif bir sonuca ulaşırsa, pazarlık satın alımı doğrudan kar veya zararda muhasebeleştirilir. Satın alma bedeli var olan ilişkilerin kurulmasıyla ilgili tutarları içermez. Bu tutarlar genelde kar veya zararda muhasebeleştirilir. İşletme birleşmesiyle bağlantılı olarak Grup'un katlandığı, borçlanma senetleri veya hisse senedine dayalı menkul kıymetler ihraçlarıyla ilişkili giderler dışındaki işlem maliyetleri tahakkuk ettiğinde giderleştirilir.

Sonraki ölçüm

Şerefiye, maliyet değerinden kalıcı değer kayıpları düşülerek ölçülür.

ii) Diğer maddi olmayan duran varlıklar

Satın alınan maddi olmayan duran varlıklar ilk olarak maliyet bedelleri üzerinden kayıtlara alınmaktadır. Varlıkların ilk kez kayıtlara alınmalarının ardından, maddi olmayan duran varlıklar maliyetlerinden birikmiş itfa payları ve varsa birikmiş değer kayıpları düşülerek gösterilmektedir. Grup içi yaratılan maddi olmayan duran varlıklar, aktifleştirilebilen geliştirme maliyetleri dışında, gerçekleştirikleri dönemde giderleştirilmektedir.

Maddi olmayan duran varlıkların ekonomik ömürleri belirli süreli ya da belirsiz olabilmektedir. Konsolide finansal tablolarda, Grup'un ekonomik ömrü belirsiz olan maddi olmayan duran varlığı bulunmamaktadır. Belirli ömrü olan maddi olmayan duran varlıklar, normal itfa yöntemi kullanılarak ekonomik ömürleri ile imtiyaz sözleşmesi süresinin kısa olanı süresince itfa edilmektedirler. Değer düşüklüğü belirtilerine rastlandığı durumlarda varlıklar değer kaybı için yeniden gözden geçirilmektedir. İtfa süresi ve yöntemi en azından her mali yıl sonunda incelemeye tabi tutulmaktadır.

İtfa süresi ya da metodu, öngörülen ekonomik ömürdeki veya varlıklardan gelecekte elde edilecek faydaların tüketim şablonundaki değişiklikler doğrultusunda değiştirilmekte ve söz konusu değişiklik muhasebe tahminlerinde değişiklik olarak değerlendirilmektedir. Belirli ömrü olan maddi olmayan duran varlıklar için hesaplanan itfa payı giderleri konsolide kar veya zarar tablosuna kaydedilir. Maddi olmayan duran varlıkların itfa süreleri 3 ile 25 yıl arasındadır. Maddi olmayan duran varlıkların geriye kalan ekonomik ömürleri imtiyaz anlaşmasının kapsamı dışında kalanlar hariç, imtiyaz sözleşmesi ile sınırlandırılmıştır. İmtiyaz Sözleşmesi dikkate alındığında maddi olmayan duran varlıkların kalan ömürleri en fazla 7 yıldır.

iii) Araştırma ve geliştirme

Araştırma harcamaları gerçekleştiğinde gider olarak muhasebeleştirilmektedir. Geliştirmeden kaynaklanan harcamalar ise aşağıdaki koşulların varlığı halinde maddi olmayan duran varlık olarak kayda alınmaktadır. Maddi olmayan duran varlığın kullanıma veya satışa hazır hale gelebilmesi için tamamlanmasının teknik olarak mümkün olması, maddi olmayan duran varlığı tamamlama ve bu varlığı kullanma veya satma niyetinin bulunması, maddi olmayan duran varlığın muhtemel gelecek ekonomik faydayı nasıl sağlayacağını belirli olması, geliştirme safhasını tamamlamak için yeterli teknik, mali ve diğer kaynakların mevcut olması ve geliştirme sürecinde maddi olmayan duran varlıkla ilgili yapılan harcamaların güvenilir bir biçimde ölçülebilir olması durumunda maddi olmayan duran varlık kaydedilir.

Geliştirme süresince varlığın değer düşüklüğüne uğrayıp uğramadığının tespiti için dönemsel olarak değer düşüklüğü testi yapılır. Geliştirme maliyetleri, ilk kayda alınışın ardından, maliyetinden, tüm birikmiş itfa ve değer düşüklüğü zararları düşülmüş olarak izlenir. Varlığın itfası geliştirilenin tamamlanması ve varlığın kullanıma hazır hale gelmesiyle başlamaktadır. Varlığın itfası varlıktan beklenen fayda süresinde yapılmaktadır. Kullanıma hazır hale gelmemiş varlıklarda olası değer düşüklüğünü belirlemek için, periyodik olarak değer düşüklüğü testi yapılmaktadır.

iv) TV içerikleri

Lisans anlaşmaları ve bu anlaşmalardan doğan yükümlülükler çerçevesinde elde edilen film, dizi vb. TV içerikleri, bir lisans anlaşması uygulandığı ya da lisans süresinin başladığı andaki sözleşme değerinden kaydedilir. Maliyetler lisans süresine dayanılarak amortismanına tabi tutulur. TV içerikleri geleceğe yönelik program değeri taşııyorsa ve artık kullanılmayacaksa, bu içeriklerin amortismanına tabi tutulmayan kısmı silinir.

d) Yatırım amaçlı gayrimenkuller

Yatırım amaçlı gayrimenkuller, kira ve/veya sermaye kazancı elde etmek amacıyla elde tutulan gayrimenkuller olup, ilk olarak maliyet bedeline alım işlemiyle direkt ilişkili maliyetler eklenerek ölçülmektedir. Defter değeri, maliyete eklenme prensiplerinin oluşması durumunda yatırım amaçlı gayrimenkulün bir parçasının değiştirilmesi için katlanılan maliyeti de kapsamaktadır. Yatırım amaçlı gayrimenkullerin hizmet sağlamasına ilişkin olarak yapılan günlük harcamalar bu değer içinde yer almamaktadır. Grup, mali tablolarını TMS 29 standardına göre ilk defa hazırlarken, 1 Ocak 2000 tarihi itibarıyla mevcut olan yatırım amaçlı gayrimenkullerine ilişkin sağlıklı alım tarihi bilgileri ve tutarları bulunmaması nedeniyle bu tarihteki yatırım amaçlı gayrimenkullerini, varsayılan maliyet yöntemiyle değerlemiş ve tespit edilen bu değerleri 31 Aralık 2004 tarihine kadar enflasyona göre düzeltmeye tabi tutmuştur.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.4 Önemli muhasebe politikalarının özeti (devamı)

d) Yatırım amaçlı gayrimenkuller (devamı)

Gayrimenkullerin kullanım amacı değiştiği takdirde yatırım amaçlı gayrimenkullerle maddi duran varlıklar hesap grupları arasında transfer yapılmaktadır. Yatırım amaçlı gayrimenkullerin elden çıkarılması durumunda satış gelirleri ile net defter değeri arasındaki fark konsolide kar veya zarar tablosuna yansıtılmaktadır.

SPK tarafından lisanslı bağımsız değerlendirme şirketleri tarafından yatırım amaçlı gayrimenkullerin 1 Ocak 2000 tarihindeki piyasa değerleri belirlenmiştir. Kayıtlara ilk alınışlarından sonra yatırım amaçlı gayrimenkuller, maliyetlerinden birikmiş amortisman ve varsa birikmiş değer kayıpları düşülerek gösterilmektedirler.

Arsa dışındaki yatırım amaçlı gayrimenkuller öngörülen ekonomik ömürleri üzerinden normal amortismanla tabi tutulmaktadır. Şirket'e ait binalar için bu kapsamda uygulanan amortisman süresi 15 ile 50 yıl arasındadır. Yatırım amaçlı gayrimenkullerin geriye kalan ekonomik ömürleri imtiyaz anlaşmasının kapsamı dışında kalanlar hariç, imtiyaz sözleşmesi ile sınırlandırılmıştır. İmtiyaz Sözleşmesi dikkate alındığında yatırım amaçlı gayrimenkullerin kalan ömürleri en fazla 7 yıldır.

e) Satış amacıyla elde tutulan varlıklar

Grup, maddi duran varlığın defter değerinin sürdürülmekte olan kullanımdan ziyade satış işlemi vasıtası ile geri kazanılacak olması durumunda söz konusu maddi duran varlığı (veya satış amacıyla elde tutulan varlık grubunu) satış amaçlı olarak sınıflandırmaktadır. Bu durumun geçerli olabilmesi için; ilgili varlığın (veya elden çıkarılacak varlık grubunun) bu tür varlıkların satışında sıkça rastlanan ve alışılmış koşullar çerçevesinde derhal satılabilecek durumda olması ve satış olasılığının yüksek olması gerekmektedir. Satış olasılığının yüksek olması için; yönetim kademesi tarafından varlığın (veya elden çıkarılacak varlık grubunun) satışına ilişkin bir plan yapılmış ve alıcıların tespiti ile planın tamamlanmasına yönelik aktif bir program başlatılmış olması gerekmektedir. Ayrıca, varlık (veya satış amacıyla elde tutulan varlık grubu) gerçeğe uygun değeriyle uyumlu bir fiyat ile aktif olarak pazarlanıyor olmalıdır. Ayrıca planda önemli değişiklikler yapılması veya planın iptal edilmesi ihtimalinin düşük olduğunu göstermesi gerekmektedir.

Satış amacıyla elde tutulan varlıkların satışının tamamlanmasının Grup'un kontrolünde olmayan sebeplerden dolayı ertelenmesi halinde, Grup aktif satış planının devam etmesi durumunda söz konusu varlıkları satış amacıyla elde tutulan varlık olarak sınıflamaya devam etmektedir.

Grup, satış amacıyla elde tutulan varlıkları, taşınan maliyet değeri veya net gerçekleştirilebilir değerinden düşük olanı ile değerlemiştir. Grup, satış amacıyla elde tutulan varlık olarak sınıfladığı maddi duran varlıkları amortismanla tabi tutmamaktadır ve varlıkların satışından doğan kar veya zarar yatırım faaliyetlerinden gelir/gider hesaplarına kaydedilmektedir.

f) Kiralamalar

Grup, kolaylaştırılmış geriye dönük yaklaşımı kullanarak TFRS 16'yı uygulamış ve bu nedenle karşılaştırmalı bilgiler yeniden düzenlenmemiştir. Dolayısıyla; TMS 17 ve TFRS Yorum 4'e göre sunulmaya devam etmiştir. TMS 17 ve TFRS Yorum 4 kapsamındaki muhasebe politikalarının detayları ise ayrı ayrı açıklanmıştır.

1 Ocak 2019 itibarıyla geçerli olan muhasebe politikaları

Grup, sözleşmenin başlangıcında, sözleşmenin kiralama sözleşmesi olup olmadığını ya da kiralama işlemi içerip içermediğini değerlendirir. Sözleşmenin, bir bedel karşılığında tanımlanan varlığın kullanımını kontrol etme hakkını belirli bir süre için devretmesi durumunda bu sözleşme, bir kiralama sözleşmesidir ya da bir kiralama işlemi içerir. Bir sözleşmenin tanımlanmış bir varlığın kullanımını kontrol etme hakkını sağlayıp sağlamadığını değerlendirmek için Grup, TFRS 16'daki kiralama tanımını kullanmaktadır.

Bu politika 1 Ocak 2019 tarihinde veya sonrasında yapılmış olan sözleşmelere uygulanır.

i. Kiracı olarak

Grup, kiralamanın fiilen başladığı tarihte finansal tablolara kullanım hakkı varlığı ve kira yükümlülüğü yansıtmıştır. Kullanım hakkı varlığının maliyeti yükümlülüğünün ilk ölçüm tutarı, kiralamanın fiilen başladığı tarihte veya öncesinde yapılan tüm kira ödemelerinden alınan tüm kiralama teşviklerinin düşülmesiyle elde edilen tutar ile tüm başlangıçtaki doğrudan maliyetleri ve varlığın sökülmesi ve taşınmasıyla, yerleştirildiği alanın restore edilmesiyle ya da dayanak varlığın kiralamanın hüküm ve koşullarının gerektirdiği duruma getirilmesi için restore edilmesiyle ilgili olarak ileride katlanılması öngörülen tahmini maliyetlerden oluşmaktadır.

Kiralama işleminin, dayanak varlığın mülkiyetini kiralama süresi sonunda kiracıya devretmesi veya kullanım hakkı varlığı maliyetinin, kiracının bir satın alma opsiyonunu kullanacağını göstermesi durumunda, kullanım hakkı varlığı kiralamanın fiilen başladığı tarihten dayanak varlığın yararlı ömrünün sonuna kadar amortismanla tabi tutulur.

Kiralamanın fiilen başladığı tarihte, kira yükümlülüğü o tarihte ödenmemiş olan kira ödemelerinin bugünkü değeri üzerinden ölçülür. Kira ödemeleri, kiralamadaki zımni faiz oranının kolaylıkla belirlenebilmesi durumunda, bu oran kullanılarak iskonto edilir. Bu oranın kolaylıkla belirlenememesi durumunda, Grup'un alternatif borçlanma faiz oranı kullanılır.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.4 Önemli muhasebe politikalarının özeti (devamı)

f) Kiralamalar (devamı)

1 Ocak 2019 itibarıyla geçerli olan muhasebe politikaları (devamı)

i. Kiracı olarak (devamı)

Grup, alternatif borçlanma faiz oranını, çeşitli dış finansman kaynaklarından kullanacağı borçlar için ödeyeceği faiz oranlarını dikkate alarak belirlemektedir ve kira şartlarını ve kiralanan varlığın türünü yansıtabilecek şekilde bazı düzeltmeler yapmaktadır.

Kira yükümlülüğünün ölçümüne dâhil edilen kira ödemeleri aşağıdakilerden oluşmaktadır:

- Sabit ödemeler (özü itibarıyla sabit ödemeler dâhil);
- İlk ölçümü kiralamanın fiilen başladığı tarihte bir endeks veya oran kullanılarak yapılan, bir endeks veya orana bağlı değişken kira ödemeleri;
- Kalıntı değer taahhütleri kapsamında kiracı tarafından ödenmesi beklenen tutarlar;
- Satın alma opsiyonunun kullanılacağından makul ölçüde emin olunması durumunda bu opsiyonun kullanım fiyatı ve kiralama süresinin Grup'un kiralamayı sonlandırmak için bir opsiyon kullanacağını göstermesi durumunda, kiralamanın sonlandırılmasına ilişkin ceza ödemeleri.

Kira yükümlülüğü, kira ödemelerinin bir iskonto oranı ile indirgenmesiyle ölçülür. Gelecekteki kira ödemelerinin belirlenmesinde kullanılan bir endeks veya oranda meydana gelen bir değişiklik sonucunda bu ödemelerde bir değişiklik olması ve kalıntı değer taahhüdü kapsamında ödenmesi beklenen tutarlarda bir değişiklik olması durumlarında Grup yenileme, sonlandırma ve satın alma opsiyonlarını değerlendirir.

Kira yükümlülüğünün yeniden ölçülmesi durumunda, yeni bulunan borç tutarına göre kullanım hakkı varlığında bir düzeltme olarak finansal tablolara yansıtılır. Ancak, kullanım hakkı varlığının defter değerinin sıfıra inmiş olması ve kira yükümlülüğünün ölçümünde daha fazla azalmanın mevcut olması durumunda, kalan yeniden ölçüm tutarı kâr veya zarara yansıtılır.

Grup, düşük değerli varlıkların kiralamaları için kullanım hakkı varlıklarını ve kiralama borçlarını finansal tablolarına yansıtmamayı tercih etmiştir. Grup, bu kiralamalarla ilişkili kira ödemelerini, kiralama süresi boyunca doğrusal olarak gider olarak finansal tablolara yansıtmıştır.

ii. Kiraya veren olarak

Grup, sözleşmenin başlangıcında veya kiralama bileşeni içeren sözleşmedeki değişiklik yapıldığında, bir kiralama bileşeni ile bir veya daha fazla ilave kiralama bileşeni veya kiralama niteliği taşımayan bileşen içeren bir sözleşme için, sözleşmede yer alan bedeli nispi tek başına fiyatı esas alarak dağıtır.

Grup kiraya veren konumunda olduğunda, kiralamaların her birini faaliyet kiralaması ya da finansal kiralama olarak sınıflandırır.

Her bir kiralama sözleşmesini sınıflandırmak için, Grup, kiralama sözleşmesinin esas olarak ilgili varlığın mülkiyetinden kaynaklanan tüm riskleri ve getirileri önemli ölçüde devredip devretmediğine dair genel bir değerlendirme yapar. Risk ve getirileri devrettiği durumda, kiralama bir finansal kiralama; aksi durum söz konusuysa o zaman bir faaliyet kiralamasıdır. Bu değerlendirmenin bir parçası olarak, Grup, kiralama süresinin dayanak varlığın ekonomik ömrünün büyük bir kısmını kapsayıp kapsamadığı gibi bazı diğer göstergeleri dikkate almaktadır.

Grup, bir ara kiraya veren olduğunda, ana kiralamaya ve alt kiralamaya ayrı ayrı dikkate alır. Bir alt kiralamanın kira sınıflamasını, temel varlığa atıfta bulunarak değil, kira sözleşmesinden doğan kullanım hakkı varlığına atıfta bulunarak değerlendirir. Bir kira sözleşmesi, Grup'un yukarıda açıklanan muafiyeti uyguladığı kısa süreli bir kiralama ise, alt kiralamayı faaliyet kiralaması olarak sınıflandırır.

Kiralama bir kiralama bileşeni ile bir veya daha fazla ilave kiralama bileşeni veya kiralama niteliği taşımayan bileşenleri içeriyorsa, Grup sözleşmede yer alan bedeli TFRS 15 Müşteri Sözleşmelerinden Hasılat'ı uygulayarak dağıtır.

Grup, net kiralama yatırımına TFRS 9'da yer alan finansal tablo dışı bırakma ve değer düşüklüğü hükümlerini uygulamaktadır. Grup, brüt kiralama yatırımının hesaplanmasında kullanılan tahmini taahhüt edilmemiş kalıntı değerleri düzenli olarak gözden geçirir.

Grup, faaliyet kiralamalarından elde ettiği kira ödemelerini doğrusal olarak 'diğer gelir' bir parçası olarak finansal tablolarına yansıtmaktadır.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.4 Önemli muhasebe politikalarının özeti (devamı)

f) Kiralamalar (devamı)

1 Ocak 2019 itibarıyla geçerli olan muhasebe politikaları (devamı)

ii. Kiraya veren olarak (devamı)

Genel olarak, karşılaştırmalı dönemde Grup'a kiraya veren olarak uygulanan muhasebe politikaları, bir finansal kiralama sınıflandırmasıyla sonuçlanan cari raporlama döneminde girilen alt kiralamanın sınıflandırılması haricinde, TFRS 16'dan farklı değildir.

1 Ocak 2019'dan önce geçerli olan muhasebe politikası

1 Ocak 2019 tarihinden önce yapılan sözleşmelerin kiralama işlemi içerip içermediğinin belirlenmesini, Grup, aşağıdakileri değerlendirerek karar vermektedir:

- Anlaşmanın gerçekleşmesinin özel bir varlığın veya varlıkların (ilgili varlık) kullanımına bağlı olup olmadığına ve
- Anlaşmanın ilgili varlığın kullanım hakkını devredip devretmediği. Aşağıdaki koşullardan herhangi birinin karşılanması durumunda varlığın kullanımının kontrol hakkının devredildiği kabul edilir:
 - Satın alanın varlıktan elde edilen ürünün veya faydaların önemsiz sayılamayacak bir kısmını elde ederken veya kontrol ederken; varlığı kullanma veya belirlediği bir şekilde varlığı başkasına kullandırtma kapasitesine veya hakkına sahip olması.
 - Satın alanın varlığın ürününün veya faydaların önemsiz sayılamayacak bir kısmını elde ederken veya kontrol ederken; varlığa fiziki erişimi kontrol etme kapasitesine veya hakkına sahip olması
 - Gerçeklerin ve koşulların, sözleşme süresince satın alan dışındaki bir ya da birden fazla tarafın varlık vasıtasıyla üretilen veya ortaya çıkarılan ürün veya faydaların önemsiz sayılamayacak bir kısmını almasının uzak bir ihtimal olduğunu ve satın alanın ürün için ödeyeceği fiyatın ne anlaşma kapsamında ürünün sabit birim fiyatı olduğunu ne de ürünün teslim tarihindeki cari piyasa fiyatına eşdeğer olduğunu göstermesi durumunda.

i. Kiracı olarak

Karşılaştırmalı dönemde, Grup, kiracı olarak bir varlığın mülkiyetine sahip olmaktan kaynaklanan risk ve yararların tamamının devredildiği kiralamaları, finansal kiralama olarak sınıflandırmıştır. Bu durumda, kiralanan varlığın kiralama sözleşmesinin başı itibarıyla, gerçeğe uygun değer ya da asgari kira ödemelerinin bugünkü değerinden düşük olanı üzerinden muhasebeleştirilir.

Asgari kira ödemeleri, koşullu kiralalar hariç olmak üzere, kiralama süresi boyunca yapması gereken ödemelerdir. İlk muhasebeleştirme sonrası varlıklar, ilgili varlığa uygulanan muhasebe politikasına uygun olarak muhasebeleştirilir.

Bir varlığın mülkiyetine sahip olmaktan kaynaklanan risk ve yararların tamamının devredilmediği kiralamalar ise faaliyet kiralaması olarak sınıflandırılır ve finansal durum tablosunda muhasebeleştirilmez. Faaliyet kiralaması kapsamında yapılan kira ödemeleri doğrusal olarak kiralama süresi boyunca kar veya zarar tablosunda gider olarak muhasebeleştirilir. Alınan kira teşvikleri, kiralama süresi boyunca toplam kira giderinin ayrılmaz bir parçası olarak muhasebeleştirilir.

ii. Kiraya veren olarak

Grup, kiraya veren konumunda olduğu zaman, kiralama sözleşmesinin başlangıcında kiralamanın faaliyet kiralaması veya finansal kiralama olup olmadığına karar verir.

Her bir kiralamayı sınıflandırmak için, Grup kiralama sözleşmesini esas olarak varlığın mülkiyetine bağlı olarak tüm riskleri ve yararları transfer edip etmediğine dair genel bir değerlendirme yapar. Bu durumda, kiralama bir finansal kiralama değildir; aksi durumda faaliyet kiralaması olur. Bu değerlendirmenin bir parçası olarak, Grup, kira süresinin kiralanan varlığın ekonomik ömrünün büyük bir bölümünü kapsayıp kapsamadığı gibi faktörleri göz önünde bulundurur.

g) Stoklar

Stoklar, maliyet değeri ve net gerçekleştirilebilir değerin düşük olanı ile değerlendirilmektedir. Stokların maliyetini oluşturan unsurlar alım maliyeti ve ilgili durumlarda stokları mevcut durum ve konumuna getirmek için katlanılan giderleri kapsamaktadır. Maliyet, ağırlıklı ortalama yöntemine göre hesaplanmaktadır. Net gerçekleştirilebilir değer, olağan ticari faaliyet içerisinde oluşan tahmini satış fiyatından satışı gerçekleştirmek için gerekli tahmini pazarlama, satış ve dağıtım giderlerinin toplamının indirilmesiyle elde edilen tutardır.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.4 Önemli muhasebe politikalarının özeti (devamı)

h) Varlıklarda değer düşüklüğü

Finansal olmayan varlıklar

Maddi ve maddi olmayan varlıklar

Grup, her bilanço döneminde maddi ve maddi olmayan duran varlıkların değer kaybına ilişkin bir gösterge olup olmadığını değerlendirmektedir. Eğer böyle bir gösterge mevcutsa, değer düşüklüğü tutarını belirleyebilmek için o varlığın geri kazanılabilir tutan tahmin edilmektedir. Varlığın tek başına geri kazanılabilir tutarının hesaplanmasının mümkün olmadığı durumlarda, o varlığın ait olduğu nakit üreten biriminin geri kazanılabilir tutarı hesaplanmaktadır.

Geri kazanılabilir tutar, satış maliyetleri düşüldükten sonra elde edilen gerçeğe uygun değer veya kullanımdaki değer büyük olanıdır. Kullanımdaki değer tespiti için, geleceğe ait tahmini nakit akımları, paranın zaman değeri ve varlığa özgü riskleri yansıtan vergi öncesi iskonto oranı kullanılarak bugünkü değerine indirilmektedir.

Varlığın (veya nakit üreten birimin) geri kazanılabilir tutarının, defter değerinden daha az olması durumunda varlığın (veya nakit üreten birimin) defter değeri, geri kazanılabilir tutarına indirilmektedir. Bu durumda oluşan değer düşüklüğü kayıpları kar veya zarar tablosunda muhasebeleştirilmektedir.

Değer düşüklüğünün iptali nedeniyle varlığın (veya nakit üreten birimin) kayıtlı değerinde meydana gelen artış, önceki yıllarda değer düşüklüğünün mali tablolara alınmamış olması halinde oluşacak olan defter değerini (amortismanı tabi tutulduktan sonra kalan net tutar) aşmamalıdır. Değer düşüklüğünün iptali konsolide kar veya zarar tablosunda muhasebeleştirilmektedir.

Şerefiye

Şerefiye yıllık olarak veya bir değer düşüklüğü oluşabilme olasılığı var ise daha sık olarak değer düşüklüğü açısından gözden geçirilir. Geri kazanılabilir değer kayıtlarda taşınan değerden az olması durumunda, konsolide kar veya zarar tablosunda değer düşüklüğü oluşur.

Değer düşüklüğünün testi için, satın alma sırasında ortaya çıkan şerefiye, satın alma sonrasında ortaya çıkacak faydadan yararlanması beklenen nakit yaratan birimler veya gruplar arasında, bu grupların diğer varlıkları veya yükümlülükleri içerip içermediğine bakılmaksızın dağıtılır. Şerefiyenin dağıtıldığı birim ve gruplar, yönetsel amaçlar için şerefiyenin izlenildiği en küçük birim veya grubu temsil eder.

Değer düşüklüğüne şerefiye ile bağlantısı olan nakit yaratan birimlerin veya grubun geri kazanılabilir değerinin değerlendirilmesiyle karar verilir. Eğer nakit yaratan birimin geri kazanılabilir değeri o birime bağlı tüm nakit yaratan birimlerin tutarından az ise, değer düşüklüğü zararı oluşur. Şerefiyeye ilişkin değer düşüklüğü gelecek dönemlerde ters çevrilmez.

i) Kıdem tazminatı karşılığı

Önceden belirlenmiş katkı paylı emeklilik planları için yapılan ödemeler, katkı payının ilişkilendirildiği dönemde giderleştirilir. Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan ödemeler de önceden belirlenmiş katkı paylı emeklilik planları için yapılan ödemeler gibi değerlendirilir ki; Grup'un yükümlülükleri, katkı paylı emeklilik planlarındakine benzerlik gösterir. Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan ödemeler zorunludur. Grup'un bu ödemeleri yaptıktan sonra, başka bir ödeme yükümlülüğü bulunmamaktadır. Katkı payları hizmetin sağlandığı dönemde çalışanlara sağlanan uzun vadeli faydalara ilişkin giderler olarak kayıtlara alınır.

Tanımlanan fayda planları ve diğer çalışanlara sağlanan uzun vadeli faydaları sağlamaktan doğan maliyetler her bilanço tarihinde yapılan aktüeryal değerlendirmelerle, öngörülen yükümlülük yöntemi kullanılarak belirlenir. Şirket geçmiş dönem hizmet maliyetini aşağıdaki tarihlerden erken olanında gider olarak muhasebeleştirir:

- Plandaki değişikliğin veya küçülmenin gerçekleştiği tarih ve
- İlgili yeniden yapılandırma maliyetlerinin (bakınız TMS 37) veya iş ilişkisinin sona erdirilmesinden dolayı sağlanan faydaların muhasebeleştirildiği tarih.

Bilançodaki çalışanlara sağlanan kıdem tazminatı karşılığı, geçmiş hizmet maliyeti için düzeltmeye tabi tutulmuş tanımlanan fayda planlarının bugünkü değerini göstermektedir. Tanımlanan fayda planları için kaynak gereksinimi yoktur. Aktüeryal kazanç ve kayıplar konsolide diğer kapsamlı gelir tablosuna yansıtılmaktadır.

j) Karşılıklar

Geçmiş olaylardan kaynaklanan mevcut bir yükümlülüğün bulunması ve yükümlülüğün yerine getirilmesinin ve ekonomik fayda getiren kaynakların işletmeden çıkmasının muhtemel olması ve söz konusu yükümlülük tutarlarının güvenilir bir biçimde tahmin edilebilmesi durumunda konsolide finansal tablolarda bu yükümlülükler için karşılık ayrılır. Karşılıklar, bilanço tarihi itibarıyla yükümlülüğün yerine getirilmesi için yapılacak harcamanın Grup yönetimi tarafından yapılan en iyi tahmine göre hesaplanır ve etkisinin önemli olduğu durumlarda bugünkü değerine indirmek için iskonto edilir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.4 Önemli muhasebe politikalarının özeti (devamı)

k) Şarta bağlı yükümlülükler

Geçmiş olaylardan kaynaklanan ve ifası halinde ekonomik fayda içeren kaynakların işletmeden çıkışına veya girişine neden olacak mevcut varlık veya yükümlülük olarak tanımlanmaktadır.

Şarta bağlı yükümlülükler, ekonomik fayda içeren kaynakların işletmeden çıkma ihtimalinin uzak olduğu durumlar hariç, finansal tablo dipnotlarında açıklanır. Kaynak aktarımını gerektiren durumun muhtemel olması halinde ise şarta bağlı yükümlülükler mali tablolara yansıtılır.

Ekonomik faydanın işletmeye gireceğinin muhtemel hale gelmesi halinde, şarta bağlı varlıkla ilgili olarak finansal tablo dipnotlarında açıklama yapılır. Ekonomik faydanın işletmeye gireceğinin kesinleşmesi durumundaysa, söz konusu varlık ve bununla ilgili gelir değişikliğinin olduğu tarihte finansal tablolara alınır.

l) İlişkili taraflar

a) Bir kişi veya bu kişinin yakın ailesinin bir üyesi, aşağıdaki durumlarda Şirket ile ilişkili sayılır:

Söz konusu kişinin,

- Şirket üzerinde kontrol veya müşterek kontrol gücüne sahip olması durumunda,
- Şirket üzerinde önemli etkiye sahip olması durumunda,
- Şirket veya Şirket'in bir ana ortaklığının kilit yönetici personelinin bir üyesi olması durumunda.

b) Aşağıdaki koşullardan herhangi birinin mevcut olması halinde işletme Şirket ile ilişkili sayılır:

- İşletme ve Şirket'in aynı grubun üyesi olması halinde,
- İşletme'nin, diğer işletmenin (veya diğer işletmenin de üyesi olduğu bir grubun üyesinin) iştiraki ya da iş ortaklığı olması halinde,
- her iki işletmenin de aynı bir üçüncü tarafın iş ortaklığı olması halinde,
- işletmelerden birinin üçüncü bir işletmenin iş ortaklığı olması ve diğer işletmenin söz konusu üçüncü işletmenin iştiraki olması halinde,
- İşletme'nin, Şirket'in ya da Şirket ile ilişkili olan bir işletmenin çalışanlarına ilişkin olarak işten ayrılma sonrasında sağlanan fayda planlarının olması halinde (Şirket'in kendisinin böyle bir plânının olması halinde, sponsor olan işverenler de Şirket ile ilişkilidir),
- İşletme'nin (a) maddesinde tanımlanan bir kişi tarafından kontrol veya müştereken kontrol edilmesi halinde,
- (a) maddesinin (i) bendinde tanımlanan bir kişinin işletme üzerinde önemli etkisinin bulunması veya söz konusu işletmenin (ya da bu işletmenin ana ortaklığının) kilit yönetici personelinin bir üyesi olması halinde.

m) Hasılat

Hasılat, müşteri sözleşmelerinde belirtilen bedel temel alınarak ölçülür ve üçüncü şahıslar adına tahsil edilen tutarları içermez. Grup, mal ve hizmetlere ait kontrolü müşterilerine devrettiğinde hasılatı muhasebeleştirir.

i) Sabit gelirler

Şebeke erişimi, lokal kullanım, yerel ve uluslararası uzun mesafe erişimleri, altyapı kiralamaları gibi telekomünikasyon hizmetlerinden elde edilen gelirler, hizmet sağlandığı zaman kayıtlara alınır.

Farklı nitelikte olarak değerlendirilen bağlantı ücretleri hasılat olarak muhasebeleştirilir. Müşteriye bir ürün veya hizmet transferi sağlamak yerine, Grup'un kendi şebekesinin bir uzantısı ya da iyileştirilmesi amacıyla yapılan faaliyetler için alınan bağlantı ücretleri, farklı nitelikte olarak değerlendirilmez ve ayrı bir hasılat muhasebeleştirilmez. Diğer ürün veya hizmetlerle birlikte bir paket olarak satılan ve farklı nitelikte olarak değerlendirilen bağlantı ücretleri için hasılat tek başına satış fiyatı temel alınarak ölçülür. Bağlantı ücretlerinin tek başına satış fiyatları beklenen maliyet artı kar marjı yaklaşımıyla tahmin edilmektedir. Farklı nitelikte olarak değerlendirilen bağlantı ücretleri, bağlantı hizmeti verildiği anda gelir olarak kaydedilir. Bağlantı maliyetleri de anında gider olarak kaydedilir.

Vazgeçilemez kullanım hakkı satış gelirleri sözleşme dönemlerine yayılarak muhasebeleştirilmektedir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.4 Önemli muhasebe politikaları (devamı)

m) Hasılat (devamı)

ii) Mobil gelirler

GSM telekomünikasyon hizmetlerinden elde edilen gelirler, iletilen ve alınan trafik gelirlerinden, uluslararası dolaşım hizmetlerinden sağlanan gelirlerden, katma değerli hizmetlerden sağlanan gelirlerden ve hizmetin verildiği anda gelir kaydedildiği aylık ücretlerden oluşmaktadır. Peşin ödenen konuşma ücretleri distribütörlere satılan ön ödemeli kart ile nakit olarak tahsil edilmektedir. Söz konusu durumda Grup, aboneler hizmeti kullanıncaya kadar gelir kaydetmemekte ve konsolide finansal tablolara ertelenmiş gelir olarak yansıtmaktadır.

Grup, içerik gelirlerini Grup ile katma değer hizmet sağlayıcıları arasında imzalanan anlaşmalara göre kaydetmektedir. Grup'un ana hizmet sağlayıcısı olmasından dolayı, abonelerden elde edilen gelirler brüt olarak gösterilmekte, içerik sağlayıcılarına ödediği kısım ise faaliyet giderlerine yansıtılmaktadır.

iii) Ekipman satış gelirleri

Telefon cihazı, modem ve diğer şebeke ekipmanlarının satışından elde edilen gelirler, bu ekipmanların kontrolünün müşteriye devredilmesiyle hasılat olarak kayıtlara alınır.

Birlikte bir paket olarak satılan mal ve hizmetler için hasılat, ilgili mal veya hizmetin farklı nitelikte olarak değerlendirilmesi durumunda muhasebeleştirilir – örneğin mal veya hizmet sözleşmedeki diğer taahhütlerinden ayrı olarak tanımlanabilir nitelikteyse ve müşteri mal veya hizmetten tek başına veya kullanımına hazır diğer kaynaklarla birlikte faydalanabiliyorsa. Sözleşme bedeli bir pakette farklı nitelikte olarak değerlendirilen mal ve hizmetlere tek başına satış fiyatları temel alınarak dağıtılır. Tek başına satış fiyatları Grup'un bu mal ve hizmetleri tek başlarına sattığı liste fiyatları baz alınarak belirlenir. Tek başına satışı olmayan mal ve hizmetler için tek başına satış fiyatları beklenen maliyet artı kar marjı yaklaşımıyla tahmin edilmektedir. Bu kapsamda oluşan ekipman gelirleri diğer gelirler hesabı içinde gösterilmektedir. Ürün ve hizmetlerin maliyeti, ilgili hasılat kaydedildiği anda gider olarak kaydedilir.

iv) TV gelirleri

TV abonelik gelirleri sözleşmelere dayalı abonelere aylık olarak yansıtılır. Hasılat, dönemsel faturalama sürecinin bir parçası olarak hizmet verildiği anda faturalanır ve kayıtlara alınır. Talebe bağlı görüntü hizmeti kapsamında kiralanan film gelirleri, film kiralandığında muhasebeleştirilir. Reklam geliri reklamlar yayınlandığında muhasebeleştirilir.

v) Abone edinim maliyetleri

Abone edinim maliyetleri müşteri edinme ve tutma faaliyetleri sırasında oluşan komisyon ve primleri içermektedir.

Grup bu komisyonları ve primleri, sadece müşteriyle yapılması durumunda katlanacağı, sözleşme yapmamış olsaydı katlanmayacağı maliyetler olması halinde ve geri kazanmayı bekliyorsa, sözleşme yapılması için katlanılan ek maliyetler olarak aktifleştirir. Müşteri edinim maliyetleri abone ömrü boyunca, abone tutma maliyetleri ise yenileme dönemi boyunca amortisman olarak pazarlama, satış ve dağıtım giderlerinde muhasebeleştirilir.

vi) Önemli finansman bileşeni

Eğer bir sözleşme önemli bir finansman bileşeni içeriyorsa; Grup, sözleşmedeki işlem bedelini tahmin etmek için, taahhüt edilen bedelde paranın zaman değerinin etkisine göre düzeltme yapar. Sözleşmenin taraflarınca kararlaştırılan ödemelerin zamanlaması (açıkça ya da zımnen), müşteriye veya Grup'a, mal veya hizmetlerin müşteriye devrinin finansmanı şeklinde önemli bir fayda sağlıyorsa, bu sözleşmede önemli finansman bileşeni bulunmaktadır.

Grup'un vazgeçilmez kullanım hakkı sözleşmeleri önemli finansal bileşeni içermektedir. Bir paketin parçası olarak satılan ve kontrolü sözleşmenin başında müşteriye devredilen ancak tahsilatı sözleşme süresince taksitlerle yapılan ekipmanlar için tutar önemli olmadığı için önemli finansman bileşeni kayıtlara alınmamıştır.

n) Yatırım faaliyetlerinden gelirler ve yatırım faaliyetlerinden giderler

Yatırım faaliyetlerinden gelirler, sabit kıymet ve hurda satışlarından elde edilen gelirleri içerir.

Yatırım faaliyetlerinden giderler, sabit kıymet satışlarıyla oluşan giderleri içerir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.4 Önemli muhasebe politikalarının özeti (devamı)

o) Finansman gelirleri ve finansman giderleri

Grup'un finansman gelir ve giderleri aşağıdakileri içermektedir:

- faiz gelirleri;
- faiz giderleri;
- işlem maliyetleri;
- bono kupon ödemeleri;
- kar veya zararda muhasebeleştirilen finansal riskten korunma araçlarına ait gider ve gelirler;
- finansal varlık ve yükümlülüklerin üzerinden kur farkı gelir ve giderleri.

Faiz gelir ve giderleri etkin faiz metodu kullanılarak muhasebeleştirilmektedir. Etkin faiz oranı, finansal aracın beklenen ömrü boyunca gerçekleşmesi tahmin edilen gelecekteki nakit ödeme veya tahsilatları

- finansal varlıkların brüt defter değerine,
- finansal yükümlülüklerin itfa edilmiş değerine indirgeyen orandır.

Faiz gelir ve gideri hesaplanırken etkin faiz oranı, varlığın brüt defter değerine (varlık kredi değer düşüklüğüne uğramadığında) veya yükümlülüğün itfa edilmiş maliyetine uygulanır. Ancak, ilk ölçümden sonra kredi değer düşüklüğüne uğramış finansal varlıklar için faiz geliri etkin faiz oranının finansal varlığın itfa edilmiş maliyetine uygulanmasıyla hesaplanır. Eğer varlık artık kredi değer düşüklüğüne uğramış olarak değerlendirilmiyorsa, bu durumda faiz gelirin hesaplanması yine brüt tutar üzerinden yapılır.

Bir varlığın iktisabı, inşaatı ya da üretimi ile doğrudan ilişkilendirilemeyen borçlanma maliyetleri etkin faiz oranı kullanılarak kar veya zarar içerisinde muhasebeleştirilmiştir.

Ticari işlemlere ilişkin reeskont, faiz gelir/giderleri ve kur farkı gelir/giderleri, esas faaliyetlerden diğer gelir ve giderlerde muhasebeleştirilmektedir.

Önemli finansman bileşenin muhasebeleştirilmesiyle ilgili detaylı bilgi Dipnot 2.4.(m)'de sunulmuştur.

p) Pay başına kazanç

Kar veya zarar ve diğer kapsamlı gelir tablosunda belirtilen pay başına kazanç, net dönem karının ilgili dönem içerisinde piyasada mevcut bulunan hisse senetlerinin ağırlıklı ortalama sayısına bölünmesi ile bulunmuştur.

r) Vergiler

Vergi gideri, dönem vergisi ve ertelenmiş vergi toplamından oluşur. Dönem vergisi ve ertelenmiş vergi işletme birleşmeleri veya doğrudan özkaynaklar veya diğer kapsamlı gelir ile ilişkilendirilenler dışında kar veya zararda muhasebeleştirilir.

i) Dönem vergisi

Dönem vergisi, raporlama dönemi sonu itibarıyla yürürlükte olan veya yürürlüğe girmesi kesine yakın olan vergi oranları dikkate alınarak hesaplanan cari yılda vergiye konu kar veya zarar üzerinden beklenen vergi yükümlülüğü veya alacağıdır ve geçmiş yıllardaki vergi yükümlülükleri ile ilgili düzeltme kayıtlarını da içerir. Ödenecek cari vergi tutarları, aynı vergi otoritesine ödenmiş veya ödenecek olması durumunda peşin ödenen vergi tutarlarıyla netleştirilmektedir.

Türkiye'de vergi mevzuatı, ana ve bağlı ortaklıkların konsolide vergi beyannamesi doldurmasına izin vermemektedir. Bu yüzden konsolide finansal tablolara yansıtılan vergi karşılığı, şirketler için ayrı ayrı hesaplanmıştır.

ii) Ertelenmiş vergi

Ertelenen vergi, varlıkların ve yükümlülüklerin mali tablolarda gösterilen tutarları ile yasal vergi matrahı hesabında dikkate alınan tutarları arasındaki geçici farklılıkların bilanço yükümlülük yöntemine göre yasalaşmış vergi oranları dikkate alınarak hesaplanmasıyla belirlenmektedir. Ertelenen vergi yükümlülükleri vergilendirilebilir geçici farkların tümü için hesaplanırken, indirilebilir geçici farklardan oluşan ertelenen vergi varlıkları, gelecekte vergiye tabi kar elde etmek suretiyle bu farklardan yararlanmanın kuvvetle muhtemel olması şartıyla hesaplanmaktadır.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.4 Önemli muhasebe politikalarının özeti (devamı)

r) Vergiler (devamı)

ii) Ertelenmiş vergi (devamı)

Aşağıdaki durumlarda meydana gelen geçici farklar için ertelenmiş vergi muhasebeleştirilmez:

- Bir işletme birleşmesi olmayan ve ne muhasebe karını ne de vergiye tabi kar veya zararı etkilemeyen bir işlem sonucu oluşan varlık veya yükümlülüklerin ilk kayıtlara alınmasında ortaya çıkan geçici farklar;
- Öngörülebilir bir gelecekteki tersine dönmesi muhtemel olmayan ve Grup'un geri çevirim zamanını kontrol edebildiği bağlı ortaklık, iştirak ve müştereken kontrol edilen işletmelerdeki yatırımlarıyla ilgili geçici farklar; ve
- Şerefiyenin ilk muhasebeleştirilmesi sırasında oluşan vergilendirilebilir geçici farklar.

Ertelenen vergi varlığının kayıtlı değeri, her bir bilanço tarihi itibarıyla gözden geçirilir. Ertelenen vergi varlığının bir kısmının veya tamamının sağlayacağı faydanın elde edilmesine imkan verecek düzeyde mali kar elde etmenin muhtemel olmadığı durumlarda, ertelenen vergi varlığının kayıtlı değeri azaltılır.

Şirket ve konsolidasyon kapsamındaki bağlı ortaklıklar ertelenmiş vergi aktif ve yükümlülüklerini netleştirmek suretiyle mali tablolarına yansıtmışlardır, ancak konsolide bazda bir netleştirme yapılmamıştır. Ertelenmiş vergi, varlıkların oluştuğu veya yükümlülüklerin yerine getirildiği dönemde geçerli olması beklenen vergi oranları üzerinden hesaplanır.

Kullanılmamış geçmiş yıl mali zararları, vergi avantajları ve indirilebilir geçici farklar için ilerideki dönemde bunların mahsup edilmesine yeterli olacak tutarda vergilendirilebilir kar elde edileceğinin muhtemel olması halinde ertelenmiş vergi varlığı muhasebeleştirilir. Ertelenmiş vergi varlıkları her raporlama tarihinde gözden geçirilir ve ilgili vergi avantajının kullanımının muhtemel olmadığı kısımlar için ertelenmiş vergi varlıkları azaltılır.

iii) Vergi riski

Dönem vergi gideri ile ertelenmiş vergi gideri tutarları belirlenirken, Grup belirsiz vergi pozisyonlarını ve ödenmesi gereken ek vergi ve faiz yükümlülüğü olup olmadığını dikkate almaktadır. Grup, vergi kanunu ve geçmiş tecrübelerine dayanarak yaptığı değerlendirmelerde vergi incelemesinden geçmemiş dönemler için vergi karşılıklarının yeterli olduğuna inanmaktadır. Bu değerlendirme gelecekteki olaylarla ilgili birçok mesleki kanaat içerebilir ve tahmin ve varsayımlara dayanmaktadır. Şirketin mevcut vergi yükümlülüğünün yeterliliği ile ilgili mesleki kanaatini değiştirecek yeni bilgiler ortaya çıkması durumunda vergi yükümlülüğündeki bu değişim, bu durumun belirlendiği döneme ait vergi giderini etkileyecektir.

s) Bölümlere göre raporlama

Faaliyet bölümü, Grup'un hasılat elde edebildiği ve harcama yapabildiği işletme faaliyetlerinde bulunan, faaliyet sonuçlarının bölüme tahsis edilecek kaynaklara ilişkin kararların alınması ve bölümün performansının değerlendirilmesi amacıyla Grup'un faaliyetlere ilişkin karar almaya yetkili mercii tarafından düzenli olarak gözden geçirildiği ve hakkında ayrı finansal bilgilerin mevcut olduğu bir kısımdır.

t) Gerçeğe uygun değer belirlenmesi

Grup'un çeşitli muhasebe politikaları ve açıklamaları hem finansal hem de finansal olmayan varlık ve yükümlülüklerin gerçeğe uygun değerlerinin belirlenmesini gerektirmektedir. Gerçeğe uygun değerler ölçme ve/veya açıklama amacıyla aşağıdaki yöntemlerle belirlenmektedir. Uygulanabilir olması halinde, gerçeğe uygun değerlerin belirlenmesinde kullanılan varsayımlarla ilgili ilave bilgiler varlık veya yükümlülüğe özgü dipnotlarda sunulmuştur.

i) Ticari ve diğer alacaklar

Ticari ve diğer alacakların gerçeğe uygun değerleri gelecekteki nakit akışlarının ölçüm tarihindeki piyasa faiz oranları ile indirgenmesiyle bulunacak değer olarak tahmin edilir. Belirli bir faiz oranı olmayan kısa vadeli alacaklar indirgenme etkisinin önemsiz olması durumunda orijinal fatura tutarından değerlendirilir. Bu gerçeğe uygun değerler ilk muhasebeleştirme sırasında ve açıklama amacıyla her raporlama dönemi sonunda belirlenir.

ii) Vadeli döviz işlem sözleşmeleri ve vadeli faiz oranı takasları

Vadeli döviz işlem sözleşmelerinin ve vadeli faiz oranı takaslarının gerçeğe uygun değerleri, aracı kotasyonlarına dayalıdır. Bu fiyat tekliflerinin makul olup olmadığı, tahmin edilen nakit akışlarının, her sözleşmenin şart ve vadesine bağlı olarak, ölçüm gününde benzer araçlara uygulanan piyasa faizleri kullanılarak indirgenmesi ile test edilir. Gerçeğe uygun değerler, söz konusu aracın kredi riskini yansıtır ve uygun olan durumlarda Grup'un ve karşı tarafların hesaba katması gereken kredi riski ile ilgili düzeltmeleri içerir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.4 Önemli muhasebe politikalarının özeti (devamı)

t) Gerçeğe uygun değerin belirlenmesi (devamı)

iii) İhraç edilmiş borçlanma araçları

İhraç edilmiş borçlanma araçlarının gerçeğe uygun değeri, değerleme tarihindeki borsadaki işlem fiyatları kullanılarak ölçülmektedir.

iv) Diğer türev olmayan finansal yükümlülükler

Diğer türev olmayan finansal yükümlülüklerin gerçeğe uygun değerleri, ilk muhasebeleştirme sırasında ve açıklama amacıyla her raporlama dönemi sonunda belirlenir. Gerçeğe uygun değer, gelecekteki anapara ve faiz nakit akışlarının ölçüm tarihindeki piyasa faiz oranları ile bugünkü değere indirgenmesi ile hesaplanmaktadır.

v) Arsalar

Maddi duran varlıklarda kayıtlara alınan arsalar, yeniden değerlendirilmiş tutarlarıyla gösterilir. Yeniden değerlendirilmiş tutar, arsalar için yeniden değerlendirme tarihinde tespit edilen gerçeğe uygun değerden müteakip birikmiş amortisman ve değer düşüklüğü zararının indirilmesi suretiyle bulunan değerdir.

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla yayımlanmış ama henüz yürürlüğe girmemiş ve erken uygulanmayan standartlar

Raporlama tarihi itibarıyla yayımlanmış fakat henüz yürürlüğe girmemiş ve erken uygulanmasına izin verilmeyle birlikte Grup tarafından erken uygulanmayan bazı yeni standartlar, yorumlar ve değişiklikler aşağıdaki gibidir.

Güncellenen Kavramsal Çerçeve

Güncellenen Kavramsal Çerçeve KGK tarafından 27 Ekim 2018 tarihinde yayımlanmıştır. Kavramsal Çerçeve; KGK'ya yeni TFRS'leri geliştirirken rehberlik sağlayacak olan temel çerçeveyi ortaya koymaktadır. Kavramsal Çerçeve; standartların kavramsal olarak tutarlı olmasını ve benzer işlemlerin aynı şekilde ele alınmasını sağlamaya yardımcı olmakta ve böylece yatırımcılar, borç verenler ve kredi veren diğer taraflar için faydalı bilgiler sağlamaktadır. Kavramsal Çerçeve, şirketlere, belirli bir işlem için herhangi bir TFRS'nin uygulanabilir olmadığı durumlarda muhasebe politikaları geliştirmelerine ve daha geniş bir biçimde, paydaşların bu standartları anlamalarına ve yorumlamalarına yardımcı olmaktadır. Güncellenen Kavramsal Çerçeve ise önceki versiyonundan daha kapsamlı olup, KGK 'ya standartların oluşturulmasında gerekli olan tüm araçların sağlanmasını amaçlamaktadır. Güncellenen Kavramsal Çerçeve finansal raporlamanın amacından başlayarak sunum ve açıklamalara kadar standartlaştırılmasının tüm yönlerini kapsamaktadır. Güncellenen Kavramsal Çerçeve, belirli bir işlem için herhangi bir TFRS'nin uygulanabilir olmadığı durumlarda muhasebe politikalarını geliştirmek için Kavramsal Çerçeve'yi kullanan şirketler için, erken uygulamaya izin verilmeyle birlikte, 1 Ocak 2020 tarihinde ve sonrasında başlayan yıllık hesap dönemlerinden itibaren geçerli olacaktır.

TMS 1 ve TMS 8'deki Değişiklikler – Önemli Tanımı

KGK tarafından 7 Haziran 2019'da "önemli tanımlar" değişikliği yayımlanmıştır (TMS 1 ve TMS 8'de yapılan değişiklikler). Değişiklikler, "önemli" tanımının netleştirilmesinde, önemlilik eşliğinin belirlenmesinde ve önemlilik kavramının TFRS'ler açısından uygulanmasında tutarlılığın artırılmasına yardımcı olmak için rehberlik sağlamaktadır. Yenilenen önemli tanımına "bilgilerin gizlenmesi" ifadesi eklenmiş ve bu ifadenin bilgilerin verilmemesi ve yanlış verilmesi ile benzer sonuçlara sebep olabileceği belirtilmiştir. Ayrıca bu değişiklikle birlikte önemli tanımında kullanılan terminoloji, Finansal Raporlamaya İlişkin Kavramsal Çerçeve'de (2018 Sürümü) kullanılan terminoloji ile uyumlu hale getirilmiştir. TMS 1 ve TMS 8'deki Değişiklikler'in yürürlük tarihi 1 Ocak 2020 tarihinde ve sonrasında başlayan raporlama dönemleri olmakla birlikte, erken uygulanmasına izin verilmektedir.

Grup, TMS 1 ve TMS 8'deki değişikliğin uygulanmasının konsolide finansal tabloları üzerindeki muhtemel etkilerini değerlendirmektedir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.4 Önemli muhasebe politikalarının özeti (devamı)

TFRS 3 İşletme Birleşmelerinde Değişiklikler - İşletme Tanımı

Bir işlemin bir varlık edinimi mi yoksa bir işletme edinimi ile mi sonuçlanacağını belirlemede güçlüklerle karşılaşmakta olup, uzun zamandır önemli bir mesleki yargı konusu olmuştur. UMSK, bu konuyu netleştirmek üzere; şirketlerin edindiği faaliyet ve varlıkların bir işletme mi yoksa yalnızca bir varlık grubu mu olduğuna karar vermelerini kolaylaştırmak amacıyla "işletme" tanımını değiştirmek amacıyla UFRS 3 İşletme Birleşmelerinde değişiklik yapmıştır. KGK tarafından da 21 Mayıs 2019'da İşletme Tanımı (TFRS 3'te Yapılan Değişiklikler) yayımlanmıştır. Söz konusu değişiklik; bir işletmenin girdiler ve bir süreç içermesi gerektiği teyit edilerek, sürecin asli olmasının yanı sıra süreç ve girdilerin birlikte çıktılarının oluşturulmasına önemli katkıda bulunması gerektiği hususlarına açıklık getirilmiştir. Müşterilere sunulan mal ve hizmetler ile olağan faaliyetlerden diğer gelirler tanımına odaklanarak işletme tanımı sadeleştirilmiştir. Bir şirketin bir işletme mi yoksa bir varlık grubu mu edindiğine karar verme sürecini kolaylaştırmak için uygulaması isteğe bağlı olan bir konsantrasyon testi eklenmiştir. Bu uygulama, varlıkların gerçeğe uygun değerinin büyük bir kısmının tek bir tanımlanabilir varlığa veya benzer tanımlanabilir varlıklar grubuna yoğunlaştırılması durumunda bir varlık edinilmesine yol açan basitleştirilmiş bir değerlendirmedir. Finansal tablo hazırlayıcıları konsantrasyon testini uygulamayı seçmezlerse veya test başarısız olması durumunda yapılacak değerlendirme önemli bir sürecin varlığına odaklanır. TFRS 3'deki değişikliklerin 1 Ocak 2020 tarihinde ve sonrasında başlayan raporlama dönemlerinde elde edilen işletmeler için geçerli olmakla birlikte, erken uygulanmasına izin verilmektedir.

Grup, TFRS 3'deki değişikliğin uygulanmasının konsolide finansal tabloları üzerindeki muhtemel etkilerini değerlendirmektedir.

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla yayımlanmış ama henüz yürürlüğe girmemiş ve erken uygulanmayan standartlar (devamı)

Gösterge Faiz Oranı Reformu (TFRS 9, TMS 39 ve TFRS 7'de Yapılan Değişiklikler)

UMSK tarafından Eylül 2019'da yayınlanan UFRS 9, UMS 39 ve UFRS 7'yi değiştiren Gösterge Faiz Oranı Reformu, KGK tarafından da 14 Aralık 2019 tarihinde yayımlanarak TFRS 9'a bölüm 6.8 eklenmiş ve 7.2.26 paragrafı değiştirilmiştir. UMSK, uluslararası gösterge faiz oranlarının değiştirilmesinden önce ve sonra ele alınacak hususları ayrı olarak belirlemiş ve bunları aşağıdaki şekilde iki grup olarak sınıflandırmıştır:

- değişiklik öncesi hususlar — reformdan önceki dönemde finansal raporlamayı etkileyen konular ve
- değişikliğe ilişkin hususlar — mevcut bir faiz oranı göstergesi yeniden düzenlendiğinde veya değiştirildiğinde finansal raporlamayı etkileyebilecek konular.

UMSK, değişiklik öncesi konuların daha öncelikli olduğunu düşünerek projenin ilk aşamasındaki aşağıdaki riskten korunma muhasebesi gerekliliklerini daha önce ele almaya karar vermiştir:

- İşlemlerin gerçekleşme ihtimalinin yüksek olmasına ilişkin hüküm,
- İleriye yönelik değerlendirmeler,
- Geriye dönük değerlendirmeler ve
- Aynı olarak tanımlanabilir risk bileşenleridir.

Riskten korunma muhasebesine ilişkin diğer hükümlerde bir değişiklik olmamıştır. Grup, yukarıda belirtilen istisnaları, Gösterge Faiz Oranı Reformundan doğrudan etkilenen tüm korunma ilişkilerine uygulayacaktır.

Bu değişikliklerin yürürlük tarihi 1 Ocak 2020 tarihinde ve sonrasında başlayan raporlama dönemleri olmakla birlikte, erken uygulanmasına izin verilmektedir.

2.5 Önemli muhasebe değerlendirme, tahmin ve varsayımları

Muhasebe politikalarının uygulanması sırasında Grup, finansal tablolar üzerinde önemli etkileri bulunan aşağıda belirtilen muhasebe kararlarını almıştır (tahmin içeren kararlar hariç):

i) Operasyonel Kiralama Sözleşmeleri - Kiralayan Durumunda Şirket: Şirket, PTT ile ortak bina kullanım anlaşması yapmıştır. Grup, yasal mülkiyetine sahip olduğu ve sözleşme dahilinde operasyonel kiralama ile kiraya verdiği gayrimenkullerin tüm risk ve getirilerini elinde bulundurduğunu belirlemiştir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.5 Önemli muhasebe değerlendirme, tahmin ve varsayımları (devamı)

ii) *Kampanyalı satış gelirleri*: Grup, tedarikçiler ile ortak kampanyalar düzenlemekte ve bu kampanyalar kapsamında tedarikçinin temin ettiği ekipman ile telekomünikasyon hizmetlerini paketleyerek beraber satabilmektedir. Grup yönetimi aşağıda belirtilen hususların bulunduğu satışları işletmeci değil aracı olarak muhasebeleştirilmektedir.

- Grup'un envanter riski taşımadığı,
- Müşteriye teslim edilen ekipmanın teknik yeterliği ile ilgili Grup'un herhangi bir sorumluluğu bulunmadığı, satış sonrası yükümlülüğün tedarikçiye ait olduğu,
- Grup'un ekipman üzerinden herhangi bir tadilat yapmadığı,
- Ekipman satışlarının cirosu üzerinden belirli bir yüzde alınan veya hiç kar edilmeyen durumlarda.

iii) *Ön Ödemeli Hat Satışlarında Aracı – İşletmeci Analizi*: TT Mobil, Nisan 2010 tarihinden başlayarak hizmetin sağlanmasında birincil olarak sorumlu olması, kredi ve stok riskini üzerinde taşıması ve fiyatların belirlenmesi üzerinde takdir hakkı olması sebebiyle ön ödemeli kart gelirlerini brüt göstermektedir.

iv) *Komisyon gelirleri*: Grup, özel satış kanallarındaki distribütörler tarafından satılan cihazların tahsilatına aracılıkta bulunmaktadır. Bu duruma ilişkin müşterilerle yapılan anlaşma hem cihaz bedeli anapara tutarını hem de GSM hizmetlerini kapsamaktadır. Her faydanın açıkça tanımlı ve diğer kalemlerden ayrı belirtildiği GSM faturaları aracılığıyla müşterilerden 24 aya kadar olan taksitlerin tahsilatları yapılmaktadır. Grup'un fiyatlar üzerinde bir kontrolü veya stokla ilgili bir riski bulunmadığından dolayı cihaz satışından gelir kaydedilmemektedir. Ancak cihaz bedeli anapara tutarının tahsilat riski Grup üzerindedir ve distribütörler, tahsil edilen bu tutarı Grup'tan aylık olarak almaktadırlar. GSM gelirinden ayrı olarak Grup, var olan müşteri tabanını ve satış kanallarını kullandığından distribütörlerden bir komisyon bedeli alır ve cihazın müşteriye ulaştırıldığı anda bu tutarı, diğer gelirler altında kaydeder.

v) *İçerik Gelirleri*: TT Mobil, hizmetin sağlanmasında birincil olarak sorumlu olması, kredi riskini üzerinde taşıması ve fiyatların belirlenmesi üzerinde takdir hakkı olması sebebiyle içerik gelirlerini brüt göstermektedir.

vi) *Tedarikçi finansmanı kapsamında borçlar*: Grup, yatırım harcamaları kapsamında bir kısım tedarikçileri ve çeşitli bankalar ile yaptığı anlaşmalar çerçevesinde tedarikçi finansmanı uygulaması yapmaktadır. Grup, tedarikçinin bu uygulama kapsamında iskontoladığı borçlarını borcun koşullarının tamamı veya bir bölümünde önemli bir değişiklik bulunmaması nedeniyle ticari borç olarak muhasebeleştirmeye devam etmektedir.

Hesaplama belirsizliklerinin kaynakları

Bilanço tarihinde, gelecek raporlama döneminde varlık ve yükümlülükler üzerinde önemli düzeltmelere neden olabilecek belirli bir risk taşıyan ve gelecek dönem ile ilgili olan varsayımlar ve hesaplama belirsizliğinin kaynakları aşağıda açıklanmıştır.

- Değer düşüklüğüne dair bir gösterge olması durumunda, Grup, maddi duran varlıklarda değer düşüklüğü olup olmadığını geri kazanılabilir tutan hesaplayarak belirlemektedir. Bu durum, nakit üreten birimin kullandığı değerinin hesaplanmasını gerektirmektedir. Kullanımdaki değer hesaplanması, Grup'un nakit üreten birimin gelecek dönemde elde edilmesi beklenen tahmini nakit akımlarının hesaplamasını ve bu nakit akımların bugünkü değerinin hesaplanmasında kullanılacak uygun iskonto oranının belirlenmesini gerektirir (Dipnot 16).
- TFRS Yorum 12'nin uygulanması sırasında Grup tarafından kullanılan tahminler aşağıda özetlenmiştir:
 - Şirket, maddi olmayan duran varlıklara sınıflandırılan ve sonrasında da maddi olmayan duran varlık olarak finansal tablolara yansıtılan şebeke elemanlarına ilişkin öngörülen yatırımların güncellenmiş iş planına göre belirlenen yaklaşık %30'unun İmtiyaz Sözleşmesi kapsamında zorunlu yenilemeler olduğunu düşünmektedir. İleriki yıllarda gerçekleştirilmesi öngörülen zorunlu yenileme yatırımları için Grup konsolide finansal tablolarında 8.329 TL (31 Aralık 2018: 8.167 TL) (Dipnot 21) tutarında karşılık ayırmıştır. Söz konusu karşılık ileriki dönemlerde gerçekleştirilecek zorunlu yenileme harcamalarının 31 Aralık 2019 tarihine indirilmesini tutar. İskonto oranı %19,1 (31 Aralık 2018: %20,90) olarak belirlenmiştir.
 - Şirket maddi olmayan duran varlık yatırımlarının maliyetini, ilgili şebeke elemanları inşaat maliyetlerinin üzerine piyasada aynı nitelikteki inşaat hizmetlerine uygulanan kar marjını ekleyerek belirlemiştir. Söz konusu kar marjı 31 Aralık 2019 yılı için %13 (31 Aralık 2018: %13) olarak uygulanmıştır. 2018 yılı içerisinde edinilen TFRS Yorum 12 kapsamında değerlendirilen 1.023.117 TL (31 Aralık 2018: 771.141 TL) (Dipnot 20) tutarındaki maddi olmayan duran varlıkların üzerinde aktifleştirilen kar marjı 117.704 TL'dir (31 Aralık 2018: 88.715 TL) (Dipnot 3).
- Ertelenmiş vergi varlıkları, ileriki yıllarda vergilendirilebilir gelirin oluşmasının muhtemel olduğunun tespiti halinde kayıtlara alınmaktadır. Vergilendirilebilir gelirin oluşmasının muhtemel olduğu durumlarda, ertelenmiş vergi varlığı taşınan ve kullanılmayan birikmiş zararlar ile her türlü indirilebilir geçici farklar üzerinden hesaplanmaktadır. Grup, Türk Telekom, TT Mobil ve TTINT grubunun yasal kayıtlarında taşınan ve ileride vergilendirilebilir gelirden düşülmesi muhtemel olan taşınan vergi zararı üzerinden ertelenmiş vergi hesaplamaktadır. Grup, her yıl taşınan vergi zararlarını tekrar gözden geçirmekte ve mali tablolarında taşıdığı vergi varlığında önemli bir değişiklik olması durumunda değişikliğe tabi tutmaktadır (Dipnot 11).

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

2. FİNANSAL TABLOLARIN SUNUMUNA İLİŞKİN ESASLAR (DEVAMI)

2.5 Önemli muhasebe değerlendirme, tahmin ve varsayımları (devamı)

Hesaplama belirsizliklerinin kaynakları (devamı)

- Maddi ve maddi olmayan duran varlıkların değer düşüklüğü testinde kullanılan varsayımlar Dipnot 16'da açıklanmıştır.
- Grup, ticari alacaklar, diğer alacaklar, diğer varlıklar ve sözleşme varlıkları için TFRS 9'da tanımlanan beklenen kredi zararlarını hesaplarken basitleştirilmiş yaklaşımı kullanır. TFRS 9 bütün ticari alacaklar için ömür boyu beklenen kredi zararlarının kullanılmasını gerektirmektedir. Grup beklenen kredi zararlarını bireysel, kurumsal, kamu ve toptan müşteriler için ayrı ayrı hesaplar. Beklenen kredi zararları geçmiş yıllara ait kredi zarar deneyimlerin dayanarak hesaplanmıştır. Her bir grup kendi içinde borçların ödenmemesi durumu gibi benzer kredi riski özelliklerine göre bölümlere ayrılmıştır. Geçmiş gerçekleşen kredi zarar deneyimi, geçmiş bilgilerin toplandığı dönemdeki ekonomik şartlarla, Grup'un alacakların beklenen ömrü boyunca gerçekleşeceğini düşündüğü ekonomik şartlar arasında farkı yansıtacak şekilde değiştirilir. Alacakların gelecekteki tahsilat performansı tahmin edilirken beklenen kredi zararları hesaplamalarında genel ekonomik şartlar dikkate alınır ve ileriye yönelik bilgiler dahil edilir. Şirket'in, şerefliyenin değer düşüklüğünün testi sırasında kullandığı varsayımlar Dipnot 16'da açıklanmıştır. Grup bir varlığın faydalı ömrünü o varlığın tahmini faydasını göz önünde bulundurarak belirler. Bu değerlendirme, Grup'un benzer varlıklarla ilgili deneyimlerine dayanır. Grup, ayrıca piyasadaki değişimler ve gelişmeler sonucu varlıkların teknik veya ticari olarak kullanılamaz hale gelmesi durumunda ilave değer düşüklüğünü göz önünde bulundurmaktadır.

Ayrıca, hukuki işlemlere ilişkin karşılık ayrılması (Dipnot 24) sırasında da yönetim tarafından bazı öngörüler yapılmıştır.

3. BÖLÜMLERE GÖRE RAPORLAMA

Grup'un iki faaliyet alanı bulunmaktadır: sabit hat ve mobil hizmetleri. Sabit hat hizmetleri Türk Telekom, TTNet, Argela, Innova, Sebit, AssisTT, TTES ve TTINT Grup tarafından sağlanırken, mobil hizmetlerini TT Mobil yürütmektedir. Yönetim bölüm performansını faaliyet bölümlerinin faiz, vergi ve amortisman öncesi kar ("FVAÖK") katkı üzerinden değerlendirmektedir. FVAÖK tutarına, faaliyet karının üzerine yatırım faaliyetlerinden gelirler ve giderler, amortisman, itfa, değer düşüklüğü karşılık giderleri ilave edilerek ve esas faaliyetlerden diğer gelirler ve giderlerde yer alan cari hesap kur farkı gelir ve gideri, reeskont gelir ve gideri, cari hesap ve diğer esas faaliyet faiz gelir ve giderleri düşülerek ulaşılmaktadır. Şirket yönetimi bölüm performanslarının değerlendirmesinde FVAÖK kullanımlarını aynı sektörde yer alan şirketlerle karşılaştırılabilirliği açısından tercih etmiştir. Şirket yönetimi, Şirket performansını coğrafi bölümlere göre takip etmediği için coğrafi bölümlere göre raporlama verilmemektedir. Bölüm faaliyet sonuçları ve bilanço kalemleri aşağıda özetlenmiştir.

	Sabit Hat		Mobil		Bölümler arası eliminasyon ve konsolide düzeltmeler		Konsolide	
	1 Ocak -31 Aralık 2019	1 Ocak-31 Aralık 2018	1 Ocak -31 Aralık 2019	1 Ocak-31 Aralık 2018	1 Ocak -31 Aralık 2019	1 Ocak-31 Aralık 2018	1 Ocak -31 Aralık 2019	1 Ocak-31 Aralık 2018
Gelirler	16.358.177	14.177.217	8.956.853	7.590.420	(1.657.922)	(1.336.737)	23.657.108	20.430.900
Konsolide gelire sağlanan katkı (*)	14.779.763	12.927.194	8.877.345	7.503.706	-	-	23.657.108	20.430.900
FVAÖK	8.341.206	6.733.328	2.836.232	1.706.390	(7.534)	(3.955)	11.169.904	8.435.763
Konsolide FVAÖK'e sağlanan katkı (**)	7.348.135	5.836.919	3.821.769	2.598.844	-	-	11.169.904	8.435.763
Yatırım harcamaları (***)	3.284.037	2.795.930	1.668.388	1.297.930	(12.816)	(7.358)	4.939.609	4.086.502

(*) "Konsolide gelire sağlanan katkı" faaliyet bölümlerinin Grup dışında kalan şirketlere olan satış gelirlerini ifade etmektedir. Grup yönetimi tarafından bölüm faaliyet sonuçları halen faaliyet bölümlerinin bireysel mali tabloları üzerinden değerlendirilmektedir ve bu sebeple bölümlere göre raporlama sunumunda bir değişiklik yapılmamıştır. Ancak, faaliyet bölümlerinin konsolide gelire sağladığı katkı tutarı mali tablo okuyucularına ek bilgi vermek amacıyla sunulmuştur.

(**) "Konsolide FVAÖK'e sağlanan katkı" faaliyet bölümlerinin Grup dışında kalan şirketlerle olan işlemlerinden elde edilen ve grup içi ortak gider yansıtılmalarından pay verilerek güncellenen FVAÖK tutarını ifade etmektedir. Grup yönetimi tarafından bölüm faaliyet sonuçları halen faaliyet bölümlerinin bireysel mali tabloları üzerinden değerlendirilmektedir ve bu sebeple bölümlere göre raporlama sunumunda bir değişiklik yapılmamıştır. Ancak, faaliyet bölümlerinin konsolide FVAÖK'e sağladığı katkı tutarı mali tablo okuyucularına ek bilgi vermek amacıyla sunulmuştur.

(***) Yatırım harcamaları tutarı yıl içerisinde edinilen TFRS Yorum 12 kapsamında değerlendirilen maddi olmayan duran varlıklar üzerinde aktifleştirilen 117.704 TL tutarındaki (31 Aralık 2018: 88.715 TL) kar marjını içermemektedir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

3. BÖLÜMLERE GÖRE RAPORLAMA (DEVAMI)

	1 Ocak - 31 Aralık 2019	1 Ocak - 31 Aralık 2018		
Sabit hat FVAÖK'e sağlanan katkı	7.348.135	5.836.919		
Mobil FVAÖK'e sağlanan katkı	3.821.769	2.598.844		
FVAÖK	11.169.904	8.435.763		
Esas faaliyetlerden diğer gelirlerde sunulan faiz, yabancı para çevirim ve reeskont gelirleri	152.637	143.539		
Esas faaliyetlerden diğer giderlerde sunulan faiz, yabancı para çevirim ve reeskont giderleri (-)	(308.115)	(416.569)		
Finansman gelirleri	855.042	1.422.499		
Finansman giderleri (-)	(4.388.744)	(7.872.319)		
Amortisman ve itfa payları, değer düşüklüğü	(4.745.966)	(3.735.194)		
Konsolide vergi öncesi kar / (zarar)	2.734.758	(2.022.281)		
31 Aralık 2019	Sabit Hat	Mobil	Eliminasyon	Toplam
Toplam bölüm varlıkları	29.529.061	11.266.952	(886.727)	39.909.286
Toplam bölüm yükümlülükleri	(27.160.226)	(4.184.931)	878.724	(30.466.433)
31 Aralık 2018	Sabit Hat	Mobil	Eliminasyon	Toplam
Toplam bölüm varlıkları	26.745.001	10.058.430	(604.920)	36.198.511
Toplam bölüm yükümlülükleri	(25.643.545)	(3.696.824)	595.461	(28.744.908)

4. NAKİT VE NAKİT BENZERLERİ

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Nakit mevcudu	196	143
Bankadaki nakit – Vadesiz hesap	663.895	799.859
Bankadaki nakit – Vadeli hesap	4.281.269	3.693.827
Diğer	710	707
	4.946.070	4.494.536

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla Grup'un TL ve döviz cinsinden tüm vadeli mevduatları en fazla bir ay vadelidir ve faiz oranları TL hesaplar için %7,00 ve %12,50, ABD Doları hesaplar için %0,10 ve %3,60, Avro hesaplar için %0,05 ve %1,15 arasındadır (31 Aralık 2018: TL hesaplar için %5,00 ve %24,31 arasında, ABD Doları hesaplar için %0,10 ve %5,00 arasında, Avro hesaplar için %0,05 ve %2,55 arasındadır).

Nakit akış tablosundaki nakit ve nakit benzerlerinin mutabakatı aşağıdaki gibidir:

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Nakit ve nakit benzeri varlıklar	4.946.070	4.494.536
Eksi: bloke tutarlar		
- Tahsilat protokolleri ve ATM tahsilatı	(298.342)	(341.553)
- Diğer	(230.070)	(254.891)
Serbest Nakit	4.417.658	3.898.092

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

4. NAKİT VE NAKİT BENZERLERİ (DEVAMI)

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla vadesiz mevduatların 298.342 TL tutarındaki kısmı abone tahsilatlarının belirlenen gün sonunda serbest kalması koşuluyla bankalar ile imzalanan protokol kapsamında tutulan bloke tutardan oluşmaktadır (31 Aralık 2018: 341.553 TL). 31 Aralık 2019 itibarıyla diğer bloke tutarlar, ağırlıklı olarak Türk Telekom'un türev araçlarına istinaden bankalarda bloke olarak tuttuğu mevduattan oluşmaktadır.

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla Grup'un 113.000 Avro(31 Aralık 2018: 59.930 Avro) tutarında henüz kullanılmamış, taahhüt edilmiş, kullanım vadesi 30 Haziran 2021 tarihinde sona erecek banka kredisi bulunmaktadır.

5. FİNANSAL BORÇLAR

Banka kredileri

	31 Aralık 2019			31 Aralık 2018		
	Ağırlıklı ortalama etkin faiz oranı%	Orijinal tutar	TL karşılığı	Ağırlıklı ortalama etkin faiz oranı%	Orijinal tutar	TL karşılığı
Kısa vadeli finansal borçlar:						
TL cinsinden sabit faizli teminatsız finansal borçlar	10,77	1.241.601	1.241.601	4,51	51.598	51.598
ABD Doları cinsinden sabit faizli teminatsız finansal borçlar	2,55	13.000	77.223	-	-	-
Kısa vadeli finansal borçların faiz tahakkukları:						
TL cinsinden sabit faizli teminatsız finansal borçlar		2.542	2.542		618	618
ABD Doları cinsinden sabit faizli teminatsız finansal borçlar		20	121		-	-
Kısa vadeli finansal borçlar		1.321.487			52.216	
Uzun vadeli finansal borçların kısa vadeli kısımları:						
ABD Doları cinsinden sabit faizli teminatsız finansal borçlar	3,15	4.726	28.076	3,10	16.167	85.054
ABD Doları cinsinden değişken faizli teminatsız finansal borçlar (*)	4,01	472.182	2.804.854	4,62	391.736	2.060.886
Avro cinsinden değişken faizli teminatsız finansal borçlar (**)	1,18	263.977	1.755.608	1,29	310.007	1.868.725
Uzun vadeli finansal borçların faiz tahakkukları:						
ABD Doları cinsinden sabit faizli teminatsız finansal borçlar		6	37		31	163
ABD Doları cinsinden değişken faizli teminatsız finansal borçlar (*)		13.362	79.370		15.344	80.723
Avro cinsinden değişken faizli teminatsız finansal borçlar (**)		1.025	6.817		1.782	10.742
Uzun vadeli borçların kısa vadeli kısmı		4.674.762			4.106.293	
Toplam kısa vadeli finansal borçlar		5.996.249			4.158.509	
Uzun vadeli finansal borçlar:						
ABD Doları cinsinden sabit faizli teminatsız finansal borçlar	-	-	-	3,10	4.720	24.837
ABD Doları cinsinden değişken faizli teminatsız finansal borçlar (*)	4,01	890.624	5.290.486	4,62	1.360.641	7.158.194
Avro cinsinden değişken faizli teminatsız finansal borçlar (**)	1,18	371.633	2.471.580	1,29	613.709	3.699.439
Uzun vadeli finansal borçlar		7.762.066			10.882.470	
Toplam finansal yükümlülükler		13.758.315			15.040.979	

(*) 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla, faiz oranı LIBOR +%0,54 ve %3,40 aralığındadır (31 Aralık 2018: LIBOR +%0,54 ve %3,40 aralığında).

(**) 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla, faiz oranı EURIBOR + %0,25 ve %2,60 aralığındadır (31 Aralık 2018: EURIBOR +%0,28 ve %2,60 aralığında).

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

5. FİNANSAL BORÇLAR (DEVAMI)

Banka kredileri (devamı)

Finansal borçların TL karşılıklarının sözleşme uyarınca kalan vadelerine göre detayı aşağıdaki gibidir:

	31 Aralık 2019						31 Aralık 2018					
	3 aya kadar	3 ay-1 yıl arası	1-2 yıl arası	2-5 yıl arası	5 yıldan fazla	Toplam	3 aya kadar	3 ay-1 yıl arası	1-2 yıl arası	2-5 yıl arası	5 yıldan fazla	Toplam
TL cinsinden teminatsız sabit faizli ABD Doları cinsinden teminatsız sabit faizli ABD Doları cinsinden teminatsız değişken faizli Avro cinsinden teminatsız değişken faizli	1.235.790	8.353	-	-	-	1.244.143	52.216	-	-	-	-	52.216
	77.344	28.113	-	-	-	105.457	-	85.217	24.837	-	-	110.054
	736.470	2.147.754	1.640.768	3.409.215	240.503	8.174.710	229.027	1.912.582	2.471.816	3.910.783	775.595	9.299.803
	28.590	1.733.835	602.137	1.290.504	578.939	4.234.005	29.341	1.850.126	1.587.645	1.395.640	716.154	5.578.906
	2.078.194	3.918.055	2.242.905	4.699.719	819.442	13.758.315	310.584	3.847.925	4.084.298	5.306.423	1.491.749	15.040.979

İhraç edilmiş borçlanma araçları

	31 Aralık 2019			31 Aralık 2018		
	Ağırlıklı ortalama etkin faiz oranı %	Orijinal tutar	TL karşılığı	Ağırlıklı ortalama etkin faiz oranı %	Orijinal tutar	TL karşılığı
Uzun vadeli ihraç edilmiş borçlanma araçlarının kısa vadeye düşen kısımları:						
ABD Doları cinsinden sabit faizli ihraç edilmiş borçlanma araçları	-	-	-	3,75	494.447	2.601.235
Uzun vadeli ihraç edilmiş borçlanma araçlarının kısa vadeye düşen faiz tahakkukları:						
ABD Doları cinsinden sabit faizli ihraç edilmiş borçlanma araçları	-	12.216	72.568	-	-	-
Kısa vadeli ihraç edilmiş borçlanma araçları		12.216	72.568		494.447	2.601.235
Uzun vadeli ihraç edilmiş borçlanma araçları:						
ABD Doları cinsinden sabit faizli ihraç edilmiş borçlanma araçları	5,88	978.336	5.811.511	4,88	432.742	2.276.610
Uzun vadeli ihraç edilmiş borçlanma araçları		978.336	5.811.511		432.742	2.276.610
Toplam ihraç edilmiş borçlanma araçları		990.552	5.884.079		927.189	4.877.845

28 Şubat 2019 tarihinde, 500.000 ABD Doları 6 yıl vadeli, %6,875 kupon oranlı tahvil %7 oranında yeniden satış getirisi üzerinden fiyatlandırılarak ihraç edilmiştir. Söz konusu tahvil İrlanda Borsası'na kote edilmiştir.

19 Haziran 2014 tarihinde, 500.000 ABD Doları 10 yıl vadeli, %4,875 kupon oranlı tahvil %4,982 oranında yeniden satış getirisi üzerinden fiyatlandırılarak ihraç edilmiştir. Söz konusu tahvil İrlanda Borsası'na kote edilmiştir.

19 Haziran 2019 tarihinde 500.000 ABD Doları nominal değerli 5 yıl vadeli tahvillerin vadesi dolmuş olup, anapara ve kupon faiz itfa işlemleri gerçekleştirilmiştir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

5. FİNANSAL BORÇLAR (DEVAMI)

İhraç edilmiş borçlanma araçlarının TL karşılıklarının sözleşme uyarınca kalan vadelerine göre detayı aşağıdaki gibidir.

	31 Aralık 2019					31 Aralık 2018				
	3 aya kadar	3 ay-1 yıl arası	1- 5 yıl arası	5 yıldan fazla	Toplam	3 aya kadar	3 ay-1 yıl arası	1- 5 yıl arası	5 yıldan fazla	Toplam
İhraç edilmiş borçlanma araçları	72.568	-	2.876.254	2.935.257	5.884.079	-	2.601.235	-	2.276.610	4.877.845
	72.568	-	2.876.254	2.935.257	5.884.079	-	2.601.235	-	2.276.610	4.877.845

Kiralama işlemlerinden borçlar

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla, finansal kiralama borçlanmalarının detayı aşağıdaki gibidir:

	31 Aralık 2019			
	Para Birimi	Faiz Türü	Faiz Oranı	TL Karşılığı
Kiralama işlemlerinden borçlar	TL	Sabit	%11,0 - %22,0	1.029.922
Kiralama işlemlerinden borçlar	ABD Doları	Sabit	%6,0 - %7,0	33.892
Kiralama işlemlerinden borçlar	Avro	Sabit	%2,1 - %4,5	73.138
Kiralama işlemlerinden borçlar	Diğer	Sabit	%3,3	3.809
				1.140.761

6. İLİŞKİLİ OLMAYAN TARAFLARDAN TİCARİ ALACAK VE BORÇLAR

Ticari alacaklar

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Kısa vadeli		
Ticari alacaklar	8.111.653	7.569.664
Diğer ticari alacaklar	242.899	182.899
Sözleşme varlıkları	892.274	628.766
Şüpheli ticari alacaklar karşılığı (-)	(3.490.624)	(3.241.202)
Toplam kısa vadeli ticari alacaklar	5.756.202	5.140.127
Uzun vadeli		
Ticari alacaklar	236.402	128.182
Toplam uzun vadeli ticari alacaklar	236.402	128.182

Kısa vadeli ticari alacakların ortalama vadesi 60 gündür (31 Aralık 2018: 60 gün).

Şüpheli alacak karşılığı hareket tablosu aşağıdaki gibidir:

	1 Ocak 2019 -31 Aralık 2019	1 Ocak 2018 -31 Aralık 2018
1 Ocak tarihi itibarıyla	(3.241.202)	(2.865.174)
Yıl içinde ayrılan karşılık, net	(251.434)	(375.602)
Kur değişim etkisi	2.012	(426)
31 Aralık tarihi itibarıyla	(3.490.624)	(3.241.202)

Grup, vadesi geçmiş alacaklarının hukuka intikali için ortalama 90 gün beklemektedir. Geçmiş dönem alacaklarından yaptığı tahsilat performansına dayanarak vadesi geçmiş alacaklarından önemli ölçüde tahsilat gerçekleştirmeyi beklemektedir.

Grup'un teminat altına alınmış alacakları 22.661 TL tutarındadır (31 Aralık 2018: 37.073 TL).

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

6. İLİŞKİLİ OLMAYAN TARAFLARDAN TİCARİ ALACAK VE BORÇLAR (DEVAMI)

Ticari borçlar

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Kısa vadeli		
Ticari borçlar	3.765.466	3.268.880
Gider tahakkukları	626.019	575.902
Diğer ticari borçlar	125	342
Toplam kısa vadeli ticari borçlar	4.391.610	3.845.124

Kısa vadeli ticari borçların ortalama vadeleri 30 ile 150 gün arasında değişmektedir (31 Aralık 2018: 30 ile 150 gün).

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla 975.830 TL tutarındaki kısa vadeli ticari borç, tedarikçi finansmanı kapsamındaki borçlardan oluşmaktadır (31 Aralık 2018: 879.911 TL).

7. KULLANIM HAKKI VARLIKLARI

Kullanım hakkı varlıklarının 1 Ocak ve 31 Aralık 2019 tarihleri itibarıyla defter değerleri aşağıdaki gibidir:

	31 Aralık 2019	1 Ocak 2019
Saha kirası	910.710	925.815
Bina	198.010	230.401
Taşıt	178.155	88.834
Diğer	78.650	72.857
Kullanım hakkı varlıkları	1.365.525	1.317.907

Grup, 31 Aralık 2019 tarihinde sona eren hesap döneminde 734.696 TL tutarında kullanım hakkı varlığını aktifleştirmiştir.

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla, yıl içerisinde Grup bu kiralamalardan 628.220 TL tutarında amortisman gideri ve 199.700 TL tutarında finansman gideri muhasebeleştirmiştir.

8. İLİŞKİLİ TARAFLARDAN ALACAKLAR VE BORÇLAR

Grup içi ilişkili kuruluşlar ile yapılan tüm işlem ve bakiyeler, şirketler arası karlar, gerçekleşmemiş kar ve zararlar konsolidasyon amacıyla kayıtlardan elimine edildiği için bu dipnotta yer verilmemiştir.

Hazine'nin Şirket'in %25'ine ve altın hisseye sahip olması nedeniyle, devlet kontrolü altındaki kurumlar ilişkili kuruluş olarak nitelendirilmektedir. Devlet kontrolü altındaki kurumlar ilişkili taraf olarak tanımlanmış fakat TMS 24'te tanınan istisna kapsamında, genel açıklama yükümlülüklerinden muaf tutulmuştur.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

8.İLİŞKİLİ TARAF LARDAN ALACAKLAR VE BORÇLAR (DEVAMI)

Grup ile ilişkili taraflar arasındaki 31 Aralık 2019 ve 31 Aralık 2018 tarihleri itibarıyla bakiyeler aşağıda sunulmuştur:

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
İlişkili taraflardan ticari alacaklar		
Akbank T.A.Ş.(1)	6.210	4.061
Türkiye Garanti Bankası A.Ş. (1)	4.763	3.748
Türkiye İş Bankası A.Ş. (1)	820	2.680
	11.793	10.489
İlişkili taraflara ticari borçlar		
Akbank T.A.Ş. (1)	87	95
Türkiye Garanti Bankası A.Ş. (1)	-	15
	87	110
İlişkili taraflara kısa vadeli diğer borçlar		
Türkiye İş Bankası A.Ş. (1)	205.066	204.792
	205.066	204.792
İlişkili taraflara uzun vadeli diğer borçlar		
Türkiye İş Bankası A.Ş. (1)	-	170.164
	-	170.164

(1) LYY Telekomünikasyon A.Ş. ortağı olan Akbank T.A.Ş., Türkiye Garanti Bankası A.Ş. ve Türkiye İş Bankası A.Ş. 21 Aralık 2018 tarihinden itibaren ilişkili taraf olarak tanımlanmıştır.

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla kısa ve uzun vadeli diğer borçlar TT Mobil'in çıkarılmış sermayesinin %10,0035'lik kısmını temsil eden paylarının, Türk Telekom tarafından satın alınması ile oluşan borcun, bugünkü değerine indirilmiş halidir.

İlişkili taraflarda tutulan mevduatlar	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Türkiye İş Bankası A.Ş.		
Vadeli	883.199	266.728
Vadesiz	173.331	93.497
	1.056.530	360.225
Akbank T.A.Ş.		
Vadeli	629.349	953.905
Vadesiz	89.194	52.737
	718.543	1.006.642
Türkiye Garanti Bankası A.Ş.		
Vadeli	8.670	1.265
Vadesiz	51.756	66.701
	60.426	67.966
İlişkili taraflardan kullanılan krediler	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Türkiye İş Bankası A.Ş.	665.000	-
	665.000	-

Hissedarlarla işlemler:

TT Mobil, TT Mobil İmtiyaz Sözleşmesi gereği Hazine'ye aylık brüt gelirinin %15'i kadar pay ("Hazine Payı") ödemekle yükümlüdür. Ayrıca, Şirket ve telekomünikasyon sektöründe faaliyet gösteren diğer bağlı ortaklıkları 5369 sayılı Evrensel Hizmet Kanunu kapsamında Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na bir önceki yıllık net gelirlerinin %1'i oranında evrensel hizmet katkı payı ve %0,35 oranında kurum masraflarına katkı payı ödemekle yükümlüdürler. Ek olarak, TT Mobil, 5 Aralık 2017 tarihli ve 30261 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 7061 sayılı "Bazı Vergi Kanunları ile Diğer Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" kapsamında BTK'ya aylık net satış gelirlerinin %5'i kadar pay (Telsiz ücreti) ödemekle yükümlüdür.

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla ödenmemiş Hazine Payı, evrensel hizmet katkı payı ve kurum masraflarına katkı payı tutarları diğer kısa vadeli borçlar hesabında takip edilmektedir ve bu giderler satışların maliyeti hesabında giderleştirilmektedir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

8. İLİŞKİLİ TARAFLARDAN ALACAKLAR VE BORÇLAR (DEVAMI)

İlişkili kuruluşlara sağlanan garantiler:

31 Aralık 2019 itibarıyla Türk Telekom, TT Mobil'in kullanmış olduğu 108.235 Avro kredi ile ilgili olarak 108.019 Avro, TTINT Türkiye'nin kullanmış olduğu 50.000 ABD Doları kredi ile ilgili olarak 43.333 ABD Doları, TTINT Romanya'nın kullanmış olduğu 300 Avro kredi ile ilgili olarak aynı tutarda şirket garantisi temin etmiştir.

İlişkili kuruluşlarla yapılan işlemler:

İlişkili taraflarla ilgili faiz gelirleri	31 Aralık 2019
Akbank T.A.Ş.	46.537
Türkiye İş Bankası A.Ş.	5.836
Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	2.927
	55.300
İlişkili taraflarla ilgili diğer gelirler	
Akbank T.A.Ş.	57.404
Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	49.319
Türkiye İş Bankası A.Ş.	31.965
	138.688

Üst düzey yöneticilere sağlanan faydalar

Üst düzey yönetimde bulunan yöneticilere sağlanan faydalar aşağıdaki gibidir:

	1 Ocak -31 Aralık 2019	1 Ocak -31 Aralık 2018
Kısa vadeli faydalar	161.146	110.327
Uzun vadeli tanımlanmış faydalar	1.921	2.365
	163.067	112.692

9. DİĞER ALACAKLAR VE BORÇLAR

Diğer kısa vadeli alacaklar

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Diğer kısa vadeli alacaklar	72.936	62.948
Verilen depozito ve teminatlar	2.939	4.486
Diğer şüpheli alacaklar	35.152	42.759
Şüpheli alacaklar karşılığı (-)	(35.152)	(42.759)
	75.875	67.434

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla diğer kısa vadeli alacaklar içerisindeki 34.118 TL tutarındaki (31 Aralık 2018: 29.746 TL) kısım Evrensel Hizmet Fonu kapsamında yapılan harcamalara istinaden T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'ndan alınacak tutardan oluşmaktadır.

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla, yıl içerisinde 10.693 TL (31 Aralık 2018: 18.989 TL) diğer şüpheli alacaklar karşılığı ayrılmış, 1.905 TL (31 Aralık 2018: 416 TL) karşılık ters çevrilmiştir.

Diğer uzun vadeli alacaklar

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Verilen depozito ve teminatlar	35.529	38.480
	35.529	38.480

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

9. DİĞER ALACAKLAR VE BORÇLAR (DEVAMI)

Diğer kısa vadeli borçlar

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Ödenecek vergi ve borçlar	233.269	236.068
Evrensel Hizmet Fonu tahakkuku (1)	175.292	153.969
BTK katılım payı tahakkukları	165.374	140.205
Hazine Payı tahakkukları	140.016	120.145
Diğer borçlar (2)	213.936	248.570
	927.887	898.957

(1) 16 Haziran 2005 tarihinde yayımlanan 5369 sayılı Evrensel Hizmet Fonu'na ilişkin yasaya göre, Türk Telekom, TTNNet ve AssisTT her yıl Nisan ayının sonuna kadar bir önceki yıllık net gelirlerinden %1'ini Evrensel Hizmet Fonu adı altında T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na ödemekle yükümlüdür.

(2) Diğer kısa vadeli borçların 189.403 TL'lik kısmı Grup'un taahhütlü kampanyalar kapsamında grup müşterilerine faturalanan cihaz taksitleri için garantör olduğu distribütör firmalara ait vadesi gelmemiş kredi borçlarından oluşmaktadır.

Diğer uzun vadeli borçlar

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Alınan depozito ve teminatlar	38.795	32.040
Diğer borçlar	86	25.388
	38.881	57.428

10. STOKLAR

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla 252.042 TL (31 Aralık 2018: 248.852 TL) tutarında stok bulunmaktadır. Söz konusu stokların büyük bölümü modem, bilgisayar, tablet, telsiz telefon, kablo, kablo kutusu, bağlama bloğu gibi sarf malzemeleri ve SIM kartlarından oluşmaktadır.

11. ERTELENMİŞ VERGİ VARLIK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Grup, vergiye esas yasal mali tabloları ile Türkiye Muhasebe Standartları'na göre hazırlanmış mali tabloları arasındaki farklılıklardan kaynaklanan geçici zamanlama farkları için ertelenmiş vergi varlık ve yükümlülüğünü hesaplamaktadır. Söz konusu farklılıklar genellikle bazı gelir ve gider kalemlerinin vergiye esas tutarları ile Türkiye Muhasebe Standartları'na göre hazırlanan mali tablolarda farklı dönemlerde yer almasından kaynaklanmakta olup aşağıda açıklanmaktadır.

Grup, vergi varlığını sürekli olarak gözden geçirmekte ve önceki yıllar mali zararlarından kaynaklanan ertelenmiş vergi varlığını iş planına göre oluşması muhtemel vergilendirilebilir karlarına dayandırarak mali tablolarına yansıtmaktadır.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

11. ERTELENMİŞ VERGİ VARLIK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ (DEVAMI)

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla Türk Telekom, TT Mobil ve TTINT Grubu'nun tarafından ertelenmiş vergi hesaplayabileceği geçmiş mali yıl zararlarının detayı ve bu zararların itfa tarihleri aşağıda sunulmuştur:

Sona erme yılları	31 Aralık 2019
2020	843.320
2021	1.437.454
2022	1.307.648
2023	1.605.596
2024	4.381
2025	2.421
2026	1.142
Süresiz	528.517
	5.730.479

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla Türk Telekom, TT Mobil ve TTINT Grubu'na ait bağlı ortaklıkların geçmiş yıl mali zararları için hesaplanan ertelenmiş vergi varlığı 1.050.472 TL'dir (31 Aralık 2018: 1.183.983 TL).

Buna ek olarak, kurum kazancından indirilmesine izin verilen ve ticaret siciline tescil edilmiş olan ödenmiş veya çıkarılmış sermaye tutarlarındaki nakdi sermaye artışları veya yeni kurulan sermaye şirketlerinde ödenmiş sermayenin nakit olarak karşılanan kısmı üzerinden %50'si oranındaki faiz şeklinde belirlenen tutar için 201.737 TL tutarında ertelenmiş vergi varlığı kayıtlara alınmıştır (31 Aralık 2018: 136.591 TL).

TT Mobil'in Dipnot 33'te sunulan yatırım indirimlerine istinaden kayıtlara almadığı 301.141 TL tutarında ertelenmiş vergi varlığı bulunmaktadır (31 Aralık 2018: 278.162 TL).

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla ertelenmiş vergi varlık ve yükümlülüklerinin hesaplanmasında kullanılan vergi oranı Türkiye'de kurulu şirketler için geçici farkların gerçekleşeceği tahmin edilen yıllara göre %20 ve %22 olarak kullanılmıştır (31 Aralık 2018: %20 ve %22).

31 Aralık 2019							
Ertelenmiş vergi varlığı / yükümlülüğü	1 Ocak 2019 itibarıyla net bakiye	Kar (zarar) tablosunda muhasebeleşen	Diğer kapsamlı gelir tablosunda muhasebeleşen	Kur değişimlerinin etkisi	Net Bakiye	Ertelenmiş vergi varlığı	Ertelenmiş vergi yükümlülüğü
Taşınan vergi zararlarından kayıtlara alınan / kayıtlardan çıkartılan ertelenmiş vergi varlığı	1.183.983	(146.885)	13.374	--	1.050.472	1.050.472	--
Sermaye artırımından doğan ertelenmiş vergi varlığı	136.591	65.146	--	--	201.737	201.737	--
Uzun vadeli çalışan hakları karşılığı	153.942	6.776	15.455	--	176.173	176.173	--
Şüpheli alacak karşılığı	42.835	(5.598)	--	--	37.237	38.122	(885)
Türev araçlar	102.333	(76.087)	56.082	--	82.328	82.328	--
Diğer	77.292	74.414	--	--	151.706	196.030	(44.324)
İhraç edilmiş borçlanma araçları	(78.769)	31.541	49.418	--	2.190	2.190	--
Maddi duran varlıklar üzerindeki geçici farklar	(926.951)	(71.307)	(7.940)	922	(1.005.276)	23.042	(1.028.318)
Netleme öncesi ertelenmiş vergi varlığı/(yükümlülüğü)	691.256	(122.000)	126.389	922	696.567	1.770.094	(1.073.527)
Netleme						(693.352)	693.352
Net ertelenmiş vergi varlığı/(yükümlülüğü)					696.567	1.076.742	(380.175)

31 Aralık 2019 itibarıyla doğrudan özkaynakta muhasebeleştirilen işlemlere ilişkin ertelenmiş verginin toplam tutarı 126.389 TL'dir (31 Aralık 2018: 365.034 TL).

Grup'un 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla bağlı ortaklıklar ile ilgili henüz muhasebeleştirilmemiş ertelenmiş vergi varlığının toplam tutarı 630.752 TL'dir (31 Aralık 2018: 914.712 TL).

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

11. ERTELENEN VERGİ VARLIK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ (DEVAMI)

Ertelenmiş vergi varlığı / yükümlülüğü	31 Aralık 2018						
	1 Ocak 2018 itibarıyla net bakiye	Kar (zarar) tablosunda muhasebeleşen	Diğer kapsamlı gelir tablosunda muhasebeleşen	Kur değişimlerinin etkisi	Net Ertelenmiş vergi bakiye	Ertelenmiş vergi varlığı	Ertelenmiş vergi yükümlülüğü
Taşınan vergi zararlarından kayıtlara alınan / kayıtlardan çıkartılan ertelenmiş vergi varlığı	577.482	571.772	34.729	--	1.183.983	1.183.983	--
Sermaye artırımından doğan ertelenmiş vergi varlığı	75.684	60.907	--	--	136.591	136.591	--
Uzun vadeli çalışan hakları karşılığı	137.772	(8.235)	24.405	--	153.942	153.942	--
Şüpheli alacak karşılığı	38.634	4.201	--	--	42.835	43.628	(793)
Türev araçlar	(61.455)	51.782	112.006	--	102.333	102.333	--
Diğer	43.158	34.134	--	--	77.292	137.033	(59.741)
İhraç edilmiş borçlanma araçları	14.499	(31.278)	(61.990)	--	(78.769)	--	(78.769)
Maddi duran varlıklar üzerindeki geçici farklar	(422.148)	(31.783)	(474.184)	1.164	(926.951)	14.993	(941.944)
Netleme öncesi ertelenmiş vergi varlığı/(yükümlülüğü)	403.626	651.500	(365.034)	1.164	691.256	1.772.503	(1.081.247)
Netleme						(875.990)	875.990
Net ertelenmiş vergi varlığı/(yükümlülüğü)					691.256	896.513	(205.257)

12. DİĞER DÖNEN VARLIKLAR, DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER VE ÇALIŞANLARA SAĞLANAN FAYDALAR KAPSAMINDA BORÇLAR

Diğer dönen varlıklar

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
İndirilecek Katma Değer Vergisi ("KDV") ve Özel İletişim Vergisi ("ÖİV")	162.719	106.803
Tahsilatına aracılık edilen hizmetler (*)	102.670	109.982
Verilen avanslar (**)	31.730	75.781
Diğer dönen varlıklar	55.352	41.247
	352.471	333.813

(*) Tahsilatına aracılık edilen hizmet ve mal satışları sebebiyle Grup'un distribütörlerine verdiği avanslardan oluşmaktadır.

(**) Verilen avanslar, ağırlıklı olarak tedarikçilere verilen avanslardan oluşmaktadır.

Diğer kısa vadeli yükümlülükler

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Alınan avanslar	101.604	132.261
Diğer yükümlülükler	31.520	25.510
	133.124	157.771

Çalışanlara sağlanan faydalar kapsamında borçlar

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Personel gelir vergisi borçları	73.885	53.067
Ödenecek sosyal güvenlik kesintileri	66.166	52.617
Personele borçlar	50.166	60.633
	190.217	166.317

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

12. DİĞER DÖNEN VARLIKLAR, DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER VE ÇALIŞANLARA SAĞLANAN FAYDALAR KAPSAMINDA BORÇLAR (DEVAMI)

Diğer uzun vadeli yükümlülükler

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Alınan avanslar	115.369	118.033
	115.369	118.033

13. PEŞİN ÖDENMİŞ GİDERLER VE ERTELENMİŞ GELİRLER

Kısa vadeli peşin ödenmiş giderler

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Peşin ödenen kira giderleri	4.605	202.754
Diğer peşin ödenen giderler	153.136	105.123
	157.741	307.877

Diğer peşin ödenmiş giderler, peşin ödenen sigorta giderleri, peşin ödenen komisyon giderleri, peşin ödenen reklam giderleri ve diğer peşin ödenen giderlerden oluşmaktadır.

Uzun vadeli peşin ödenmiş giderler

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Peşin ödenen kira giderleri	3.047	64.070
Diğer peşin ödenen giderler	9.508	7.857
	12.555	71.927

Kısa vadeli müşteri sözleşmelerinden doğan yükümlülükler

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Mal ve hizmet satışlarından doğan sözleşme yükümlülükleri ⁽¹⁾	372.984	331.150
	372.984	331.150

⁽¹⁾ Kısa vadeli müşteri sözleşmelerinden doğan yükümlülükler ağırlıklı olarak faturalanmış, ancak henüz kullanılmamış servislerin TFRS 15'e göre toplam sözleşme bedelinin bütün mal ve hizmetlere tek başına satış fiyatları temel alınarak dağıtılması ile oluşan ertelenmiş aylık sabit ücret gelirlerinden ve TTINT'in vazgeçilemez kullanım hakkı sözleşmelerinin tutarıdır.

Uzun vadeli müşteri sözleşmelerinden doğan yükümlülükler

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Mal ve hizmet satışlarından doğan sözleşme yükümlülükleri ⁽¹⁾	637.851	537.281
	637.851	537.281

⁽¹⁾ Uzun vadeli müşteri sözleşmelerinden doğan yükümlülükler ağırlıklı olarak TTINT'in vazgeçilemez kullanım hakkı sözleşmelerinden kaynaklanmaktadır.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

14. FİNANSAL YATIRIMLAR

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Cetel	11.840	11.840
Diğer	2.853	155
	14.693	11.995

Grup, Cetel hisselerine % 6,84 oranında sahiptir ve yönetimin gerçeğe uygun değer ölçümüne ilişkin yeterli düzeyde yakın zamanlı bilgi sahibi olmaması nedeniyle, gerçeğe uygun değer ölçümünde maliyet kullanılmıştır.

15. TÜREV FİNANSAL ARAÇLAR

Nakit akış riskinden korunma ve türev araçlar

Faiz takasları

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla Şirket'in gerçekleştirmiş olduğu faiz takas işlemlerinden kaynaklanan 173.362 TL tutarındaki rayiç bedel uzun vadeli türev araç yükümlülüklerine sınıflandırılmıştır (31 Aralık 2018: 84.004 TL uzun vadeli türev araç yükümlülükleri). 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla sona eren döneme ait 86.026 TL rayiç bedel değişiminden oluşan gerçekleşmemiş türev zararı (31 Aralık 2018: 29.530 TL kar) diğer kapsamlı gelir tablosuna; 3.332 TL (31 Aralık 2018: 3.855 TL kar) zaman değerinden kaynaklanan gerçekleşmemiş faiz takas zararı da konsolide kar veya zarar tablosuna yansıtılmıştır.

Şirket	Nominal Tutar (ABD Doları)	Alım Tarihi	Şartlar ve Vade Tarihi	31 Aralık 2019 itibarı ile rayiç değer (TL)
Türk Telekom	300.000	29 Nisan - 20 Mayıs 2014	Haziran 2016 ve Haziran 2024 tarihleri arasında, değişken faiz ödemesinin devri karşılığında, sabit faiz ödenmesi	(151.714)
Türk Telekom	150.000	15 Mayıs 2014 - 16 Mayıs 2014	Haziran 2016 ve Ağustos 2016 ve Haziran 2024 Ağustos 2024 tarihleri arasında, değişken faiz ödemesinin devri karşılığında, sabit faiz ödenmesi	(21.648)
				(173.362)

Şirket	Nominal Tutar (ABD Doları)	Alım Tarihi	Şartlar ve Vade Tarihi	31 Aralık 2018 itibarı ile rayiç değer (TL)
Türk Telekom	300.000	29 Nisan - 20 Mayıs 2014	Haziran 2016 ve Haziran 2024 tarihleri arasında, değişken faiz ödemesinin devri karşılığında, sabit faiz ödenmesi	(76.346)
Türk Telekom	150.000	15 Mayıs 2014 - 16 Mayıs 2014	Haziran 2016 ve Ağustos 2016 ve Haziran 2024 Ağustos 2024 tarihleri arasında, değişken faiz ödemesinin devri karşılığında, sabit faiz ödenmesi	(7.658)
				(84.004)

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

15. TÜREV FİNANSAL ARAÇLAR (DEVAMI)

Nakit akış riskinden korunma ve türev araçlar (devamı)

Çapraz kur işlemleri

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla Şirket'in gerçekleştirmiş olduğu katılım opsiyonlu çapraz kur işlemlerinden kaynaklanan 469.515 TL tutarındaki rayiç bedel kısa vadeli türev araç yükümlülüklerine, 373.121 TL tutarındaki rayiç bedel kısa vadeli türev araç varlıklarına sınıflandırılmıştır (31 Aralık 2018: 366.901 TL türev araç yükümlülükleri, 200.921 TL türev araç varlıkları). 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla sona eren döneme ait 211.137 TL rayiç bedel değişiminden oluşan gerçekleşmemiş türev zararı (31 Aralık 2018: 150.799 TL zarar) diğer kapsamlı gelir tablosuna yansıtılmıştır.

Şirket	Nominal Tutar (ABD Doları)	Alım Tarihi	Tadil Tarihi	Şartlar	31 Aralık 2019 itibarı ile rayiç değeri (TL)
Türk Telekom	325.000	13 Nisan 2016 – 15 Aralık 2017	20 Temmuz 2018 – 3 Ağustos 2018	Haziran 2024 tarihinde USD karşılığında TL ödenmesi	164.650
Türk Telekom	125.000	20 Aralık 2018 – 21 Mart 2019		Mayıs 2019 – Kasım 2020 tarihleri arasında ABD doları karşılığında TL ödenmesi	45.586
Türk Telekom	168.000 ⁽¹⁾	25 Ocak 2019 – 18 Mart 2019		Mayıs 2019 – Kasım 2020 tarihleri arasında EUR karşılığında TL ödenmesi	65.543
Türk Telekom	100.000 ⁽¹⁾	27-28 Mart 2018	18-19 Eylül 2018	Aralık 2020 – Aralık 2025 tarihleri arasında EUR karşılığında TL ödenmesi	43.104
Türk Telekom	66.364 ⁽¹⁾	20 Temmuz 2018 – 1 Ağustos 2018	12-13 Eylül 2018	Kasım 2018 – Kasım 2022 tarihleri arasında EUR karşılığında TL ödenmesi	41.827
Türk Telekom	70.040	27-30 Eylül 2019		Mart 2020 – Eylül 2025 tarihleri arasında USD karşılığında TL ödenmesi	2.094
Türk Telekom	39.016	22-23 Temmuz 2019		Ekim 2019 – Ekim 2022 tarihleri arasında USD karşılığında TL ödenmesi	1.130
Türk Telekom	50.000	20 Kasım 2019		Ocak 2020 ve Ekim 2022 tarihleri arasında USD karşılığında TL ödenmesi	9.187
					373.121

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

15. TÜREV FİNANSAL ARAÇLAR (DEVAMI)

Nakit akış riskinden korunma ve türev araçlar (devamı)

Çapraz kur işlemleri (devamı)

Şirket	Nominal Tutar (ABD Doları)	Alım Tarihi	Tadil Tarihi	Şartlar	31 Aralık 2019 itibarı ile rayiç değer (TL)
Türk Telekom	150.000	19 Eylül 2018 – 11 Ekim 2018		Mart 2020 – Nisan 2021 tarihleri arasında ABD doları karşılığında TL ödenmesi	(41.788)
Türk Telekom	100.000	27-28 Eylül 2018		Temmuz 2022 tarihinde ABD doları karşılığında TL ödenmesi	(67.481)
Türk Telekom	100.000	11-12 Ekim 2018		Ocak 2021 tarihinde ABD doları karşılığında TL ödenmesi	(33.563)
Türk Telekom	135.000	14 Kasım 2018		Ekim 2019 – Nisan 2024 tarihleri arasında ABD doları karşılığında TL ödenmesi	(65.252)
Türk Telekom	85.150	25 Ekim 2018 – 18 Temmuz 2019		Nisan 2019 – Nisan 2025 tarihleri arasında ABD doları karşılığında TL ödenmesi	(34.002)
Türk Telekom	79.678	13 Kasım 2018 – 19 Temmuz 2019		Eylül 2019 – Eylül 2025 tarihi arasında ABD doları karşılığında TL ödenmesi	(26.335)
Türk Telekom	175.000	31 Mart 2016	11 Aralık 2018	Haziran 2024 tarihinde ABD doları karşılığında TL ödenmesi	(166.561)
Türk Telekom	27.000	29 Mayıs 2019		Mayıs 2019 – Kasım 2020 tarihleri arasında ABD doları karşılığında TL ödenmesi	(10.434)
Türk Telekom	42.000	28 Haziran 2019		Ocak 2020 tarihinde ABD doları karşılığında TL ödenmesi	(2.105)
Türk Telekom	30.000 ^(*)	4 Haziran 2018	26 Eylül 2018	Kasım 2018 – Kasım 2022 tarihleri arasında EUR karşılığında TL ödenmesi	(12.390)
Türk Telekom	35.912 ^(*)	27-28 Haziran 2019		Eylül 2019 – Eylül 2024 tarihleri arasında EUR karşılığında TL ödenmesi	(8.710)
Türk Telekom	3.231 ^(*)	27 Haziran 2019		Aralık 2019 – Haziran 2020 tarihleri arasında EUR karşılığında TL ödenmesi	(129)
Türk Telekom	6.364 ^(*)	27 Haziran 2019		Kasım 2019 – Mayıs 2020 tarihleri arasında EUR karşılığında TL ödenmesi	(451)
Türk Telekom	7.692 ^(*)	27 Haziran 2019		Aralık 2019 – Haziran 2020 tarihleri arasında EUR karşılığında TL ödenmesi	(314)
					(469.515)

^(*) Belirtilen işlemlerin nominal tutarı Avro'dur.

Şirket	Nominal Tutar (ABD Doları)	Alım Tarihi	Tadil Tarihi	Şartlar	31 Aralık 2018 itibarı ile rayiç değer (TL)
Türk Telekom	500.000	21 Nisan 2015 – 9 Temmuz 2015	19 Eylül 2018 – 8 Ekim 2018	Haziran 2019 tarihinde ABD doları karşılığında TL ödenmesi	105.867
Türk Telekom	325.000	13 Nisan 2016 – 15 Aralık 2017	20 Temmuz 2018 – 3 Ağustos 2018	Haziran 2024 tarihinde USD karşılığında TL ödenmesi	60.888
Türk Telekom	100.000 ^(*)	27-28 Mart 2018	18-19 Eylül 2018	Aralık 2020 – Aralık 2025 tarihleri arasında EUR karşılığında TL ödenmesi	16.181
Türk Telekom	94.545 ^(*)	20 Temmuz 2018 – 1 Ağustos 2018	12-13 Eylül 2018	Kasım 2018 – Kasım 2022 tarihleri arasında EUR karşılığında TL ödenmesi	17.985
					200.921

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

15. TÜREV FİNANSAL ARAÇLAR (DEVAMI)

Nakit akış riskinden korunma ve türev araçlar (devamı)

Çapraz kur işlemleri (devamı)

Şirket	Nominal Tutar (ABD Doları)	Alım Tarihi	Tadil Tarihi	Şartlar	31 Aralık 2018 itibarı ile rayiç değer (TL)
Türk Telekom	150.000	19 Eylül 2018 – 11 Ekim 2018		Mart 2020 – Nisan 2021 tarihleri arasında ABD doları karşılığında TL ödenmesi	(97.552)
Türk Telekom	100.000	27- 28 Eylül 2018		Temmuz 2022 tarihinde ABD doları karşılığında TL ödenmesi	(83.141)
Türk Telekom	100.000	11- 12 Ekim 2018		Ocak 2021 tarihinde ABD doları karşılığında TL ödenmesi	(72.020)
Türk Telekom	138.000	14 Kasım 2018		Ekim 2019 – Nisan 2024 tarihleri arasında ABD doları karşılığında TL ödenmesi	(42.849)
Türk Telekom	50.000	25 Ekim 2018		Nisan 2019 – Nisan 2025 tarihleri arasında ABD doları karşılığında TL ödenmesi	(30.965)
Türk Telekom	56.600	13 Kasım 2018		Aralık 2019 – Aralık 2024 tarihleri arasında ABD doları karşılığında TL ödenmesi	(17.703)
Türk Telekom	50.000	20 Aralık 2018		Mayıs 2019 – Kasım 2020 tarihleri arasında ABD doları karşılığında TL ödenmesi	(2.322)
Türk Telekom	45.000 ^(*)	4 Haziran 2018	26 Eylül 2018	Kasım 2018 – Kasım 2022 tarihleri arasında EUR karşılığında TL ödenmesi	(20.349)
					(366.901)

(*) Belirtilen işlemlerin nominal tutarı Avro'dur.

Bakır türev işlemleri

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla Şirket'in gerçekleştirmiş olduğu bakır hedge işlemlerinden kaynaklanan 19.689 TL tutarındaki rayiç bedel kısa vadeli türev araç yükümlülüklerine sınıflandırılmıştır (31 Aralık 2018: Yoktur). 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla sona eren döneme ait 19.689 TL bedel gerçekleşmemiş türev zararı diğer kapsamlı gelir tablosuna yansıtılmıştır.

Şirket	Nominal Tutar (Ton)	Alım Tarihi	Şartlar	31 Aralık 2019 itibarı ile rayiç değer (TL)
Türk Telekom	9.047	10-18 Ekim 2019	Kasım 2019 – Şubat 2021 tarihinde değişken fiyat ödenmesi ve sabit fiyat alınması	(19.689)
				(19.689)

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

15. TÜREV FİNANSAL ARAÇLAR (DEVAMI)

Nakit akış riskinden korunma muhasebesi kapsamında olmayan faiz takas işlemleri

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla Şirket'in gerçekleştirmiş olduğu, nakit akış riskinden korunma muhasebesi kapsamında olmayan faiz takas işlemlerinden kaynaklanan 35.401 TL tutarındaki rayiç bedel uzun vadeli türev araç varlıklarına (31 Aralık 2018: 36.481 TL türev araç varlık) ve 1.080 TL tutarındaki gerçekleşmemiş faiz takas zararı da (31 Aralık 2018: 22.525 TL zarar) konsolide kar veya zarar tablosuna yansıtılmıştır.

Şirket	Nominal Tutar (ABD Doları)	Alım Tarihi	Şartlar ve Vade Tarihi	31 Aralık 2019 itibarı ile rayiç değer (TL)
Türk Telekom	300.000	29 Nisan - 20 Mayıs 2014	Haziran 2016 ve Haziran 2021 tarihleri arasında, değişken faizin %4'ü aşması durumunda, değişken faiz ve %4 arasındaki farkın ödenmesi ve sabit prim alınması (%0,44-%0,575), Haziran 2021 ve Haziran 2024 tarihleri arasında, değişken faizin %6'yı aşması durumunda, değişken faiz ve %6 arasındaki farkın ödenmesi ve sabit prim alınması (%0,39-%0,45)	35.401
				35.401

Şirket	Nominal Tutar (ABD Doları)	Alım Tarihi	Şartlar ve Vade Tarihi	31 Aralık 2018 itibarı ile rayiç değer (TL)
Türk Telekom	300.000	29 Nisan - 20 Mayıs 2014	Haziran 2016 ve Haziran 2021 tarihleri arasında, değişken faizin %4'ü aşması durumunda, değişken faiz ve %4 arasındaki farkın ödenmesi ve sabit prim alınması (%0,44-%0,575), Haziran 2021 ve Haziran 2024 tarihleri arasında, değişken faizin %6'yı aşması durumunda, değişken faiz ve %6 arasındaki farkın ödenmesi ve sabit prim alınması (%0,39-%0,45)	36.481
				36.481

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla Şirket'in gerçekleştirmiş olduğu türev işlemlerinden kaynaklanan 48.149 TL (31 Aralık 2018: 282.033 TL türev araç yükümlülük) tutarındaki rayiç bedel kısa vadeli türev araç yükümlülüklerine yansıtılmıştır.

ABD Doları/Avro çapraz kur takas işlemleri:

Şirket	Nominal Tutar (ABD Doları)	Alım Tarihi	Şartlar	31 Aralık 2019 itibarı ile rayiç değer (TL)
Türk Telekom	45.000	26 Ekim 2018	Haziran 2024 tarihinde Avro karşılığında ABD Doları ödenmesi	(11.934)
Türk Telekom	45.000	30 Nisan 2015	Haziran 2015- Haziran 2024 tarihleri arasında ABD doları karşılığında Avro ödenmesi	(5.435)
TTINT Türkiye	50.000	16 Haziran 2016	Aralık 2016- Haziran 2026 tarihleri arasında ABD doları karşılığında Avro ödenmesi	(1.666)
				(19.035)

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

15. TÜREV FİNANSAL ARAÇLAR (DEVAMI)

ABD Doları/Avro çapraz kur takas işlemleri: (devamı)

Şirket	Nominal Tutar (ABD Doları)	Alım Tarihi	Şartlar	31 Aralık 2018 itibarı ile rayiç değer (TL)
Türk Telekom	175.000	30 Nisan 2015	Haziran 2015- Haziran 2024 tarihleri arasında ABD doları karşılığında Avro ödenmesi	(66.688)
TTINT Türkiye	50.000	16 Haziran 2016	Aralık 2016- Haziran 2026 tarihleri arasında ABD doları karşılığında Avro ödenmesi	(3.802)
Türk Telekom	45.000	26 Ekim 2018	Haziran 2024 tarihinde Avro karşılığında ABD Doları ödenmesi	(1.958)
				(72.448)

ABD Doları/Avro yabancı para takas işlemleri:

Şirket	Nominal Tutar (ABD Doları)	Alım Tarihi	Şartlar	31 Aralık 2019 itibarı ile rayiç değer (TL)
Türk Telekom	410.000	22 Kasım 2019 - 11 Aralık 2019	Ocak 2020 tarihinde ABD Doları karşılığında Avro ödenmesi	(29.114)
				(29.114)

ABD Doları/TL çapraz kur takas işlemleri:

Şirket	Nominal Tutar (ABD Doları)	Alım Tarihi	Tadil Tarihi	Şartlar ve Vade Tarihi	31 Aralık 2018 itibarı ile rayiç değer (TL)
Türk Telekom	175.000	31 Mart 2016	11 Aralık 2018	Haziran 2024 tarihinde ABD doları karşılığında TL ödenmesi	(209.585)
					(209.585)

Yurtdışı işletmede bulunan net yatırımın finansal riskinden korunma işlemi

Şirket, yurtdışında faaliyet gösteren ve fonksiyonel para birimi Avro olan bağlı ortaklıklarında bulunan net yatırımın finansal riskinden koruma amaçlı 150.000 Avro tutarında bir kredi almıştır. Bu kredinin bağlı ortaklığın net yatırım tutarıyla ilgili olan kısmından kaynaklanan kur farkı tutarı, özkaynaklar altındaki yurtdışındaki işletmede bulunan net yatırımın finansal riskten korunma fonlarına sınıflanmaktadır.

16. ŞEREFİYE

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
TT Mobil şerefiyesi	29.694	29.694
Innova şerefiyesi	7.308	7.308
Argela şerefiyesi	7.942	7.942
	44.944	44.944

Grup, şerefiye ve diğer duran varlık grupları için yıllık değer düşüklüğü testini her yıl 31 Aralık itibarıyla yapmaktadır. Grup, tespit edilen bütün nakit yaratan birimler için değer düşüklüğü testi yapmıştır.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

16. ŞEREFİYE (DEVAMI)

Türk Telekom ve TTNet nakit yaratan birimi değer düşüklüğü testi

Türk Telekom ve TTNet nakit yaratan biriminin değer düşüklüğü testinde, tüm aktif ve pasifleri tek bir nakit yaratan birim olarak dikkate alınmıştır. Geri kazanılabilir tutar yönetim tarafından onaylanmış beş yıllık iş planı baz alınarak hesaplanan kullanım değerinden tespit edilmiştir.

Nakit akımları için kullanılan iskonto oranı %19,1'dir (31 Aralık 2018: Kurumlar vergisi oranının %22 olarak geçerli olduğu dönemlerde %20,8 - %23,7, diğer yıllarda %17,0 - %20,2). Nakit akımlarının tahmini değeri 2024 yılına kadar indirgenmiş nakit akımlarından oluşmaktadır. 2024 dönemi sonrası için TL nakit akım tahminlerinde, büyüme iş planındaki enflasyon oranı ve ülkenin tahmini büyüme oranı dikkate alınarak %7 büyüme öngörülmüştür. Nakit yaratan birim değeri, nakit akımlarının +%1/-%1 Ağırlıklı Ortalama Sermaye Maliyeti'nin ("AOSM") duyarlılığı ile test edilmiştir (31 Aralık 2018: +%1/-%1). Değer düşüklüğü testi sonucunda, nakit yaratan birim değerinde bir değer düşüklüğünün olmadığı tespit edilmiştir.

TT Mobil nakit yaratan birimi değer düşüklüğü testi

TT Mobil tek bir nakit yaratan birim olarak değerlendirilmiş ve şerefiye ve diğer tüm varlıklar beraber değer düşüklüğü testine tabii tutulmuştur. Geri kazanılabilir tutar yönetim tarafından onaylanmış beş yıllık iş planı baz alınarak hesaplanan kullanım değerinden tespit edilmiştir.

Nakit akımları için kullanılan iskonto oranı %18,9'dur (31 Aralık 2018: Kurumlar vergisi oranının %22 olarak geçerli olduğu dönemlerde %22,1 - %25,1, diğer yıllarda %18,3 - %21,5). 2024 dönemi sonrası için TL nakit akım tahminleri %11 nihai büyüme oranı, iş planındaki enflasyon ve ülkenin tahmini büyüme oranı dikkate alınarak gerçekleştirilmiştir. TT Mobil şirket değeri, nakit akımlarının +%1/-%1 AOSM nihai büyüme oranı duyarlılığı ile test edilmiştir (31 Aralık 2018: +%1/-%1). Değer düşüklüğü testi sonucunda, TT Mobil'nin satın alınması sırasında oluşan şerefiye değerinde bir değer düşüklüğünün olmadığı tespit edilmiştir.

Innova ve Argela nakit yaratan birimi değer düşüklüğü testi

Innova ve Argela ayrı nakit yaratan birimler olarak değerlendirilmiş ve bu şirketler için taşınan şerefiye şirketlerin diğer tüm varlıkları ile beraber değer düşüklüğü testine tabii tutulmuştur. Değer düşüklüğü testi Innova ve Argela'nın geri kazanılabilir tutarları yönetim tarafından onaylanmış beş yıllık iş planları baz alınarak hesaplanan kullanım değerleri üzerinden tespit edilmiştir. Nakit akımlarının tahmini değeri 2024 yılına kadar indirgenmiş nakit akımlarından oluşmaktadır. 2024 dönemi sonrası dönem için TL nakit akım tahminleri, Innova ve Argela için sırasıyla %7 ve %7 nihai büyüme oranı, iş planındaki enflasyon ve ülkenin tahmini büyüme oranı dikkate alınarak gerçekleştirilmiştir. Değerlemede kullanılan iskonto oranı Innova için %23,6 (31 Aralık 2018: kurumlar vergisi oranının %22 olarak geçerli olduğu dönemlerde Innova için %25,5 - %28,5, diğer dönemlerde %21,3 - %24,7), Argela için %24,6 (31 Aralık 2018: kurumlar vergisi oranının %22 olarak geçerli olduğu dönemlerde Argela için %25,9 - %29,1, diğer dönemlerde %21,7 - %25,1), olup, +%1/-%1 duyarlılığında test edilmiştir. AOSM hesaplamasında benzer teknoloji şirketleri, beta katsayısının hesaplaması için gösterge olarak alınmıştır. Değer düşüklüğü testi sonucunda, Innova ve Argela'nın satın alınması sırasında oluşan şerefiye değerinde ve nakit yaratan birim değerinde değer düşüklüğü tespit edilmemiştir.

TTINT nakit yaratan birimi değer düşüklüğü testi

TTINT nakit yaratan birimin değer düşüklüğü testi şirket değeri baz alınarak hesaplanmıştır. Geri kazanılabilir tutar yönetim tarafından onaylanmış yedi yıllık iş planı baz alınarak hesaplanan kullanım değeri üzerinden tespit edilmiştir. Nakit akımlarının tahmini değeri 2026 yılına kadar indirgenmiş nakit akımlarından oluşmaktadır. Şirketin uzun dönemli nakit yaratma kapasitesinin daha doğru bir şekilde ölçülebilmesi için yedi yıllık iş planı baz alınarak değerlendirme çalışması yapılmıştır. Değerlemede kullanılan AOSM oranı %9 olup, (31 Aralık 2018: %9) +%0,5/-%0,5 duyarlılığında test edilmiştir. AOSM hesaplamasında benzer telekom şirketleri, beta katsayısının hesaplaması için gösterge olarak alınmıştır. Değer düşüklüğü testi sonucunda, nakit yaratan birim değerinde değer düşüklüğü tespit edilmemiştir.

Sebit nakit yaratan birimi değer düşüklüğü testi

Sebit nakit yaratan biriminin değer düşüklüğü testinde, tüm aktif ve pasifleri tek bir nakit yaratan birim olarak dikkate alınmıştır. Geri kazanılabilir tutar yönetim tarafından onaylanmış beş yıllık iş planı baz alınarak hesaplanan kullanım değerinden tespit edilmiştir.

Nakit akımları için kullanılan iskonto oranı %22,9'dur (31 Aralık 2018: Kurumlar vergisi oranının %22 olarak geçerli olduğu dönemlerde %25,6 - %28,6, diğer yıllarda %21,5 - %24,9). Nakit akımlarının tahmini değeri 2024 yılına kadar indirgenmiş nakit akımlarından oluşmaktadır. Nihai dönem ve sonraki dönemler için TL nakit akım tahminleri iş planındaki enflasyon oranı ve ülkenin tahmini büyüme oranı dikkate alınarak %11 büyüme öngörülmüştür. Nakit yaratan birim değeri, nakit akımlarının +%1/-%1 AOSM duyarlılığı ve nihai büyüme oranı ile test edilmiştir (31 Aralık 2018: +%1/-%1). Değer düşüklüğü testi sonucunda, nakit yaratan birim değerinde değer düşüklüğü tespit edilmemiştir (Dipnot 20).

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

17. SATIŞ AMAÇLI SINIFLANDIRILAN DURAN VARLIKLAR

Satış amaçlı elde tutulan varlıklar taşındıkları defter değeri ile satış maliyetleri düşülmüş gerçeğe uygun değerinin düşük olanıyla değerlendirilmiştir.

31 Aralık 2019 ve 31 Aralık 2018 tarihleri itibarıyla Grup'un satış amaçlı elde tutulan varlıklarının net defter değeri 37.361 TL'dir.

18. YATIRIM AMAÇLI GAYRİMENKULLER

31 Aralık 2019 ve 2018 tarihleri itibarıyla yatırım amaçlı gayrimenkul ve ilgili birikmiş amortisman hareketleri aşağıda sunulmuştur:

	1 Ocak 2019 – 31 Aralık 2019	1 Ocak 2018 – 31 Aralık 2018
Maliyet değeri		
1 Ocak açılış bakiyesi	43.012	43.012
Transfer	(2.965)	-
31 Aralık itibarıyla	40.047	43.012
Birikmiş amortisman		
1 Ocak açılış bakiyesi	22.818	20.636
Transfer	(1.897)	-
Dönem amortismanı	1.427	2.182
31 Aralık itibarıyla	22.348	22.818
31 Aralık itibarıyla net defter değeri	17.699	20.194

Yatırım amaçlı gayrimenkuller, çeşitli kuruluşlar tarafından kullanılan bina ve arsalarından oluşmaktadır.

Grup, yatırım amaçlı gayrimenkullere ilişkin değer kaybının olduğuna dair herhangi bir gösterge olup olmadığını değerlendirmektedir. Eğer böyle bir gösterge mevcutsa, o varlığın gerçeğe uygun değerini taşıyan değeri ile kıyaslamakta ve tespit edilen değer düşüklüklerini kayıtlara yansıtmaktadır.

Grup, maliyet-fayda dengesi prensibi çerçevesinde bütün yatırım amaçlı gayrimenkullerinin gerçeğe uygun değerini her yıl tespit etmemektedir. Bu sebeple, yatırım amaçlı gayrimenkullerin bilanço tarihi itibarıyla gerçeğe uygun değeri belirtilmemiştir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

19. MADDİ DURAN VARLIKLAR

Grup'un maddi duran varlıklarının 31 Aralık 2019 ve 2018 tarihleri itibarıyla sona eren yıllar içerisindeki maliyet ve birikmiş amortisman hareket tablosu aşağıda sunulmuştur:

	Arazi	Binalar	Şebeke ve diğer cihazlar	Taşıtlar	Döşeme ve demirbaşlar	Diğer maddi duran varlıklar	Yapılmakta olan yatırımlar	Toplam
Maliyet								
1 Ocak 2019 açılış bakiyesi	5.354.613	2.015.354	40.503.612	111.308	837.872	254.684	439.411	49.516.854
Transferler	(3.183)	44.624	301.125	79	35.455	(2.265)	(469.176)	(93.341)
Girişler	434	42.760	1.642.050	3.728	46.074	4.356	516.682	2.256.084
Yeniden değerlendirme	76.021	-	-	-	-	-	-	76.021
Çıkışlar	(645)	(13.635)	(916.281)	(6.308)	(49.942)	(266)	-	(987.077)
Kur değişimlerinin etkileri	811	2.315	157.391	(230)	1.714	458	1.051	163.510
31 Aralık 2019 kapanış bakiyesi	5.428.051	2.091.418	41.687.897	108.577	871.173	256.967	487.968	50.932.051
Birikmiş İtfa Tutarı								
1 Ocak 2019 açılış bakiyesi	-	1.425.815	32.803.564	101.581	708.042	223.799	-	35.262.801
Transferler	-	1.378	(6.023)	-	3.158	(256)	-	(1.743)
Amortisman gideri	-	97.156	1.630.223	4.011	45.042	9.122	-	1.785.554
Çıkışlar	-	(13.635)	(895.235)	(6.047)	(44.078)	(191)	-	(959.186)
Değer düşüklüğü	-	10.590	14.491	-	-	-	-	25.081
Kur değişimlerinin etkileri	-	642	107.335	77	1.406	425	-	109.885
31 Aralık 2019 kapanış bakiyesi	-	1.521.946	33.654.355	99.622	713.570	232.899	-	36.222.392
Net Defter Değeri, 31 Aralık 2019	5.428.051	569.472	8.033.542	8.955	157.603	24.068	487.968	14.709.659

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla Grup'un finansal kiralama yolu ile satın aldığı araçların ve arazi ve binaların net defter değeri sırasıyla 2.417 TL ve 4.878 TL'dir (31 Aralık 2018: arazi ve binalar 40.507 TL).

Grup'un aktifleşen borçlanma maliyeti yoktur (31 Aralık 2018: Yoktur).

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla, Grup'un sabit kıymetlerinde rehin, ipotek ve kısıtlama yoktur.

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla, toplam değer düşüklüğünün 14.874 TL tutarındaki kısmı satışların maliyeti hesabında (31 Aralık 2018: 10.133 TL), 10.207 TL tutarındaki kısmı genel yönetim giderleri hesabında (31 Aralık 2018: 6.166 TL) muhasebeleştirilmiştir.

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla, yıl içerisinde SPK lisanslı gayrimenkul değerlendirme şirketleri tarafından değerlendirilen arsaların defter değerindeki 76.021 TL tutarındaki net artış vergi etkisinden arındırılarak diğer kapsamlı gelir olarak kaydedilmiştir. Değerleme çalışmalarını gerçekleştiren lisanslı şirketler Metrik Gayrimenkul Değerleme Danışmanlık A.Ş., Düzey Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş., May Gayrimenkul Değerleme A.Ş., Kuzey Kurumsal Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş., Ekip Taşınmaz Değerleme A.Ş., DE-GA Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş., Değer Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş., Anreva Kurumsal Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş., Net Kurumsal Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş., Lal Gayrimenkul Değerleme ve Müşavirlik A.Ş., Vakıf Gayrimenkul Değerleme A.Ş., Bilgi Gayrimenkul Değerleme A.Ş., Detay Taşınmaz Değerleme ve Danışmanlık A.Ş., Piramit Gayrimenkul ve Değerleme Danışmanlık A.Ş., Vizyon Taşınmaz Değerleme ve Danışmanlık A.Ş., Atak Gayrimenkul Değerleme A.Ş., Epos Gayrimenkul Danışmanlık ve Değerleme A.Ş., Prime Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş., Eksen Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş.'dir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

19. MADDİ DURAN VARLIKLAR (DEVAMI)

	Arazi	Binalar	Şebeke ve diğer cihazlar	Taşıtlar	Döşeme ve demirbaşlar	Diğer maddi duran varlıklar	Yapılmakta olan yatırımlar	Toplam
Maliyet Değeri								
1 Ocak 2018 açılış bakiyesi	526.973	1.781.199	38.740.099	128.031	821.492	245.898	950.365	43.194.057
Transferler	-	159.469	733.567	440	241	420	(1.170.370)	(276.233)
Girişler	70.519	75.337	1.267.278	4.089	37.176	7.881	634.984	2.097.264
Yeniden değerlendirme	4.758.000	-	-	-	-	-	-	4.758.000
Çıkışlar	(2.835)	(6.305)	(610.676)	(22.583)	(24.677)	(698)	-	(667.774)
Kur değişimlerinin etkileri	1.956	5.654	373.344	1.331	3.640	1.183	24.432	411.540
31 Aralık 2018 kapanış bakiyesi	5.354.613	2.015.354	40.503.612	111.308	837.872	254.684	439.411	49.516.854
Birikmiş İtfa Tutarı								
1 Ocak 2018 açılış bakiyesi	-	1.328.827	31.742.826	121.221	672.757	212.906	-	34.078.537
Transferler	-	(10.795)	(10.379)	-	(7)	-	-	(21.181)
Amortisman gideri	-	103.355	1.466.753	2.397	53.037	10.595	-	1.636.137
Çıkışlar	-	(4.151)	(597.731)	(22.437)	(19.753)	(653)	-	(644.725)
Değer düşüklüğü	-	6.166	10.133	-	-	-	-	16.299
Kur değişimlerinin etkileri	-	2.413	191.962	400	2.008	951	-	197.734
31 Aralık 2018 kapanış bakiyesi	-	1.425.815	32.803.564	101.581	708.042	223.799	-	35.262.801
Net Defter Değeri, 31 Aralık 2018	5.354.613	589.539	7.700.048	9.727	129.830	30.885	439.411	14.254.053

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

20. MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR

	Lisans	Müşteri	Araştırma ve geliştirme	Diğer maddi olmayan duran varlıklar	Abone Edinim ve Tutma Maliyetleri	İmtiyaz Hakkı	Toplam
Maliyet							
Açılış bakiyesi, 1 Ocak 2019	4.551.444	1.155.301	414.419	7.211.764	2.256.315	4.584.505	20.173.748
Transferler	2.555	-	4.567	86.185	-	2.281	95.588
Çıkışlar	(155)	-	-	(132.054)	-	(4.220)	(136.429)
Alımlar ^(*)	-	-	30.414	982.619	764.917	1.023.117	2.801.067
Kur değişimlerinin etkileri	964	28.136	311	118.227	-	-	147.638
31 Aralık kapanış bakiyesi	4.554.808	1.183.437	449.711	8.266.741	3.021.232	5.605.683	23.081.612
Birikmiş itfa tutarı							
Açılış bakiyesi, 1 Ocak 2019	1.550.366	1.029.902	269.889	5.045.151	1.231.978	1.308.367	10.435.653
Transferler	-	-	-	641	-	2.281	2.922
Çıkışlar	(155)	-	-	(29.853)	-	(299)	(30.307)
Dönem itfa gideri	308.073	18.628	46.664	929.676	562.669	434.997	2.300.707
Değer düşüklüğü	-	-	-	4.900	-	-	4.900
Kur değişimlerinin etkileri	449	23.922	310	60.203	-	-	84.884
31 Aralık kapanış bakiyesi	1.858.733	1.072.452	316.863	6.010.718	1.794.647	1.745.346	12.798.759
Net Defter Değeri, 31 Aralık 2019	2.696.075	110.985	132.848	2.256.023	1.226.585	3.860.337	10.282.853

^(*) 1.023.117 TL (31 Aralık 2018: 771.141 TL) tutarında maddi olmayan duran varlıklar TFRS Yorum 12 kapsamında değerlendirilen yatırımlardan oluşmaktadır.

Grup'un aktifleşen borçlanma maliyeti 1.040 TL'dir (31 Aralık 2018: 1.512 TL)

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla, toplam değer düşüklüğünün satışların maliyeti hesabına giden kısmı 4.900 TL olup, (31 Aralık 2018: Yoktur) genel yönetim giderleri hesabına giden kısmı yoktur (31 Aralık 2018: 1.132 TL).

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

20. MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR (DEVAMI)

	Lisans	Müşteri	Araştırma ve geliştirme	Diğer maddi olmayan duran varlıklar	Abone Edinim ve Tutma Maliyetleri	İmtiyaz Hakkı	Toplam
Maliyet							
Açılış bakiyesi, 1 Ocak 2018	4.547.210	1.086.949	374.473	6.007.064	-	3.838.973	15.854.669
Muhasebe politiklarındaki değişime ilişkin düzeltmeler	-	-	-	-	1.595.042	-	1.595.042
Transferler	1.432	-	18.617	337.864	-	(14.993)	342.920
Çıkışlar	-	-	-	(27.810)	-	(10.616)	(38.426)
Alımlar	1.163	-	20.077	624.299	661.273	771.141	2.077.953
Kur değişimlerinin etkileri	1.639	68.352	1.252	270.347	-	-	341.590
31 Aralık 2018 kapanış bakiyesi	4.551.444	1.155.301	414.419	7.211.764	2.256.315	4.584.505	20.173.748
Birikmiş itfa tutarı							
Açılış bakiyesi, 1 Ocak 2018	1.241.907	980.791	221.670	3.988.523	-	984.242	7.417.133
Muhasebe politiklarındaki değişime ilişkin düzeltmeler	-	-	-	-	751.839	-	751.839
Transferler	-	-	-	93.739	-	(5.871)	87.868
Çıkışlar	-	-	-	(23.676)	-	(10.616)	(34.292)
Dönem itfa gideri	307.896	15.317	46.967	887.729	480.139	340.612	2.078.660
Değer Düşüklüğü	-	-	-	1.132	-	-	1.132
Kur değişimlerinin etkileri	563	33.794	1.252	97.704	-	-	133.313
31 Aralık 2018 kapanış bakiyesi	1.550.366	1.029.902	269.889	5.045.151	1.231.978	1.308.367	10.435.653
Net Defter Değeri, 31 Aralık 2018	3.001.078	125.399	144.530	2.166.613	1.024.337	3.276.138	9.738.095

Toplam amortisman ve itfa giderinin 3.024.297 TL tutarındaki kısmı satışların maliyetinde (31 Aralık 2018: 2.359.908 TL), 1.089.194 TL tutarındaki kısmı pazarlama, satış ve dağıtım giderlerinde (31 Aralık 2018: 890.621 TL), 571.524 TL tutarındaki kısmı genel yönetim giderlerinde (31 Aralık 2018: 443.584 TL), 30.970 TL tutarındaki kısmı ise araştırma ve geliştirme giderlerinde (31 Aralık 2018: 23.909) muhasebeleştirilmiştir.

Önemli maddi olmayan duran varlıkların satın alım sonrası geriye kalan itfa dönemleri aşağıdaki gibidir:

TT Mobil lisansı	9,4 yıl
TTINT müşteri ilişkileri	5,8 yıl
TTINT diğer	10,8 yıl

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla, maddi olmayan duran varlıkların üzerinde hiçbir rehin, kısıtlama veya ipotek yoktur (31 Aralık 2018: Yoktur).

3G Lisans İhalesi

IMT-2000 / UMTS servis yetkilendirme ihalesi 28 Kasım 2008 tarihinde Türkiye'de faaliyet gösteren üç GSM operatörünün katılımıyla düzenlenmiştir.

Nisan 2009'da 539.332 TL (%18 KDV dahil) tutarındaki lisans ücreti TT Mobil tarafından ödenmiş ve nihai olarak imtiyaz sözleşmesi 30 Nisan 2009 tarihinde imzalanmıştır.

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla 3G lisansının net defter değeri 225.346 TL'dir (31 Aralık 2018: 249.069 TL).

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

20. MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR (DEVAMI)

GSM 900 İlave Frekans Bandı İhalesi

Boşta bulunan 900 MHz frekans bantlarının tahsis edilmesine yönelik ihale 20 Haziran 2008 tarihinde yapılmıştır ve TT Mobil, yıllık kanal ücreti 128 TL (KDV hariç) asgari ücretli C bandını elde etmiştir.

İhale sonucunda 5,5 ek GSM 900 frekans kanalları TT Mobil'e verilmiştir ve nihayetinde TT Mobil'nin toplam GSM 900 frekans kanal sayısı önceki 6,5 kanal ile birlikte 12'ye ulaşmıştır.

İlave kanalların TT Mobil'nin GSM lisansı süresi sonuna kadar kullanımı için 14.122 TL (KDV dahil) tutarında ihale bedeli ödenmiş ve bu kapsamda yenilenen imtiyaz sözleşmesi 25 Şubat 2009 tarihinde imzalanmıştır. 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla GSM 900 bandı lisansının net defter değeri 4.304 TL'dir (31 Aralık 2018: 5.011 TL).

4.5G Lisans İhalesi

Kamuoyunda 4.5G olarak bilinen IMT Hizmet ve Altyapılarına İlişkin Yetkilendirme ihalesi BTK tarafından 26 Ağustos 2015 tarihinde gerçekleştirilmiştir. BTK tarafından yapılan IMT Hizmet ve Altyapılarına İlişkin Yetkilendirme İhalesinde TT Mobil; 800 MHz Frekans bandında 2x10 MHz genişliğindeki frekans paketini 380.000 Avro, 900 MHz Frekans bandında 2x7,6 MHz genişliğindeki frekans paketini 216.819 Avro, 1800 MHz Frekans bandında 2x20 MHz genişliğindeki frekans paketini 310.000 Avro, 2600 MHz Frekans bandında 2x10 MHz genişliğindeki frekans paketini 25.859 Avro, 2600 MHz Frekans bandında 1x15 MHz genişliğindeki frekans paketini 22.000 Avro olmak üzere toplam 954.678 Avro (KDV hariç) bedel ile almaya hak kazanmıştır. IMT Yetkilendirme süresi, 30 Nisan 2029 tarihine kadar olup, IMT hizmetlerinin sunumuna 1 Nisan 2016 tarihinden itibaren, 900 MHz frekans bandında ve 1.800 MHz frekans bandında hizmet sunumuna 1 Aralık 2015 tarihinden itibaren başlanmıştır.

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla, konsolide finansal tablolarda, 4.5G lisansının net defter değeri 2.156.662 TL (31 Aralık 2018: 2.387.733 TL) tutarındadır.

21. BORÇ KARŞILIKLARI

Kısa vadeli borç karşılıkları

31 Aralık 2019 ve 2018 itibarıyla kısa vadeli borç karşılıkları aşağıdaki gibidir:

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Dava, BTK cezası, müşteri iade karşılıkları	190.381	145.364
Kredi taahhütlerinde beklenen kredi zararları karşılığı ^(*)	37.167	100.809
	227.548	246.173

^(*) Grup'un taahhütlü kampanyalar kapsamında Grup müşterilerine satılacak cihaz alımlarının finansmanı için garantör olduğu distribütör firmalara ait kredi borçları için kayıtlara alınan karşılıklardan oluşmaktadır.

Karşılık hareket tablosu aşağıda sunulmuştur:

	1 Ocak -31 Aralık 2019	1 Ocak-31 Aralık 2018
1 Ocak tarihi itibarıyla	145.364	433.238
Dönem içi ayrılan karşılıklar	109.460	88.524
Ödenen karşılıklar	(6.404)	(370.588)
Ters çevrilen karşılıklar	(57.863)	(5.859)
Yabancı para çevirim farkı	(176)	49
31 Aralık itibarıyla yükümlülükler	190.381	145.364

Çalışanlara sağlanan faydalara ilişkin kısa vadeli karşılıklar

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Çalışanlara sağlanan faydalara ilişkin kısa vadeli karşılıklar		
Personel performans primi karşılıkları	223.552	230.191
	223.552	230.191

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

21.BORÇ KARŞILIKLARI (DEVAMI)

Karşılık hareket tablosu aşağıda sunulmuştur:

	1 Ocak -31 Aralık 2019	1 Ocak-31 Aralık 2018
1 Ocak itibarıyla	230.191	162.906
Dönem içi ayları karşılıklar	297.899	252.453
Ödenen karşılıklar	(274.148)	(153.578)
Ters çevrilen karşılıklar	(29.861)	(32.641)
Yabancı para çevirim farkı	(529)	1.051
31 Aralık itibarıyla yükümlülükler	223.552	230.191

Çalışanlara sağlanan kıdem tazminatı harici uzun vadeli karşılıklar

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Çalışanlara sağlanan faydalara ilişkin uzun vadeli karşılıklar		
Kıdem tazminatı karşılığı	913.107	795.371
Kullanılmamış izin karşılığı	131.538	111.801
	1.044.645	907.172

Kıdem tazminatı karşılığı

Türkiye'de mevcut kanunlar çerçevesinde şirketlerin, çalışanları emeklilik nedeniyle sona eren veya istifa ya da herhangi bir geçerli nedene bağlı olmaksızın işine son verilen personele toplu bir ödeme yapması zorunludur. Kıdem tazminatı yükümlülüğü zorunlu olmamasından ötürü, fonlamaya tabi değildir.

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla ödenecek kıdem tazminatı, her hizmet yılı için bir aylık maaş üzerinden tam 6.379,86 TL (31 Aralık 2018: tam 5.434,42 TL) tavanına tabidir.

Kıdem tazminatı yükümlülüğünün yanı sıra, Grup'un iş, görev, temsil tazminatı ve yıldönümü hediyeleri gibi diğer bazı uzun dönemli yükümlülükleri de vardır.

i) Kıdem tazminatı yükümlülüklerinin açılış ve kapanış bakiyelerinin mutabakatı:

	1 Ocak -31 Aralık 2019	1 Ocak-31 Aralık 2018
1 Ocak itibarıyla tanımlanan yükümlülükler	795.371	711.040
Hizmet maliyeti	88.002	53.364
Faiz maliyeti	91.679	64.738
Aktüeryal kayıp ^(*)	79.715	126.172
Grup tarafından yapılan ödemeler	(142.041)	(159.971)
Yabancı para çevirim farkı	381	28
31 Aralık itibarıyla yükümlülükler	913.107	795.371

^(*) 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla sona eren hesap döneminde oluşan 79.715 TL tutarındaki aktüeryal kayıp, diğer kapsamlı gelir tablosunda muhasebeleştirilmiştir (31 Aralık 2018: 126.172 TL).

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

21.BORÇ KARŞILIKLARI (DEVAMI)

ii) Kar veya zarar tablosundaki toplam giderler:

	1 Ocak -31 Aralık 2019	1 Ocak-31 Aralık 2018
Faiz gideri	91.679	64.738
Cari hizmet maliyeti	88.002	53.364
Konsolide kar veya zarar tablosuna yansıtılan toplam kıdem tazminatı karşılık gideri	179.681	118.102

iii) Kullanılan başlıca aktüeryal varsayımlar:

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Faiz oranı	%13	%15
Maaşlarda beklenen artış oranı	%8	%10

İleriki yıllar için Grup'ta kalan çalışanların gönüllü olarak işten ayrılma oranları ortalama olarak % 2,24'tür.(31 Aralık 2018: %2,36)

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla kıdem tazminatı karşılığı hesaplamasında aşağıdaki önemli varsayımlarda duyarlılık analizi yapılmıştır:

	Faiz Oranı		Maaş Artış Oranı		İşten Ayrılma Oranı	
	%0,25 azalış (%14,75)	%0,25 artış (%15,25)	%0,25 azalış (%9,75)	%0,25 artış (%10,25)	%0,25 azalış	%0,25 artış
Kıdem tazminat yükümlülüğüne net etkisi	16.420	(14.240)	(14.954)	17.092	(2.572)	3.733

Çalışanlara sağlanan kıdem tazminatı harici uzun vadeli karşılıklar

Kullanılmamış izin karşılığı hareket tablosu aşağıda sunulmuştur:

	1 Ocak -31 Aralık 2019	1 Ocak-31 Aralık 2018
1 Ocak itibarıyla	111.801	102.353
Yıl içinde ayrılan karşılık, net	27.047	18.876
Ödenen karşılıklar	(7.535)	(10.131)
Yabancı para çevirim farkı	225	703
31 Aralık itibarıyla yükümlülükler	131.538	111.801

Diğer uzun vadeli borç karşılıkları

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
TFRS Yorum 12 kapsamında giderleştirilecek yatırım karşılığı	8.329	8.167
	8.329	8.167

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

22. SERMAYE VE KAR YEDEKLERİ İLE GEÇMİŞ YIL KARLARI

31 Aralık 2019 ve 31 Aralık 2018 tarihleri itibarıyla Şirket'in ortakları ve Şirket'teki hisse oranları aşağıda sunulmuştur:

	31 Aralık 2019		31 Aralık 2018	
	%	TL	%	TL
Hazine	25	875.000	25	875.000
LYY Telekomünikasyon A.Ş.	55	1.925.000	55	1.925.000
Halka açık kısım	15	525.000	15	525.000
Türkiye Varlık Fonu ("TVF") (*)	5	175.000	5	175.000
		3.500.000		3.500.000
Enflasyon düzeltmesi		(239.752)		(239.752)
		3.260.248		3.260.248

* Bakanlar Kurulu'nca, Şirket'in Hazine Müsteşarlığına ait %6,68 (B Grubu %5, D Grubu %1,68) oranındaki hisselerinin Türkiye Varlık Fonu Yönetimi Anonim Şirketinin Kurulması İle Bazı Kanunlarda Değişikliklerin Yapılmasına Dair 19 Ağustos 2016 tarih ve 6741 sayılı Kanun uyarınca TVF'ye devrine karar verilmiştir.

Şirket'in sermayesinin tümü ödenmiştir. Şirketin sermayesi 3.500.000.000 TL olup, her biri 1 Kr (Bir Kuruş) itibari değerinde ve 192.500.000.000 adedi A Grubu; 104.999.999.999 adedi B Grubu; 1 adedi C Grubu ve 52.500.000.000 adedi D Grubu olmak üzere dört gruba ayrılmıştır. D grubu hisseler halka açıktır. LYY, A grubu hisselerinin tamamının; Varlık Fonu, B grubu hisselerin sermayenin yüzde 5'ini temsil eden kısmı ile D grubu hisselerin sermayenin yüzde 1,68'ini temsil eden kısmının; Hazine ise B grubu hisselerin sermayenin yüzde 25'ini temsil eden kısmı ile C grubu hisselerin, sahibidir. ("Altın Hisse"nin)

Hazine, yasa gereği İmtiyazlı Hisse'nin ("Altın Hisse"nin) sahibidir. Bu hisse devredilemez ve ekonomi ve güvenlik ile ilgili olarak milli yararların korunması amacıyla Hazine'ye şu belirli hakları tanır: (a) Şirket ana sözleşmesindeki maddelerde önerilen değişiklikler, (b) Şirket'in yönetim kontrolünde değişikliklere neden olacak nama yazılı hisse devirleri ve (c) nama yazılı hisse devirlerinin pay defterine işlenmesi ister Yönetim Kurulu'nda ister Genel Kurul'da oylansın, Altın Hisse'nin olumlu oyu olmaksızın gerçekleştirilemez. Altın Hisse sahibi Hazine, bu hisseyi temsilen yönetim kurulunda bir üye bulundurmaktadır.

25 Ocak 2019 Tarihli Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı'nda Ana Sözleşmenin 8. Maddesinde yapılan değişiklik ile A ve B Grubu Hissedarlar tarafından aday gösterilecek Yönetim Kurulu üye ve bağımsız üye sayıları düzenlenmiştir. Buna göre;

Yönetim Kurulu, Türkiye Varlık Fonu, Hazine ve A Grubu Hissedar tarafından aşağıdaki şekilde aday gösterilecek (9) üyeden oluşur.

(a) A Grubu Hisse sahibi Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere beş (5) kişiyi aday gösterme hakkına sahiptir;

(b) Hazine ve Türkiye Varlık Fonu, B Grubu Hisse sahibi sıfatıyla;

- Şirket sermayesinin %30 veya daha fazlasını elinde tuttuğu müddetçe Bağımsız Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere Sermaye Piyasası düzenlemelerinde tanımlanan bağımsızlık niteliklerini taşıyan üç (3) kişiyi aday gösterme hakkına sahip olacaktır; veya
- Şirket sermayesinin %15 veya daha fazlasına sahip olması halinde (fakat %30'dan daha az) Bağımsız Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere Sermaye Piyasası düzenlemelerinde tanımlanan bağımsızlık niteliklerini taşıyan iki (2) kişiyi aday gösterme hakkına sahip olacaktır. ;
- Yukarıdaki bentlerde belirtilen Şirket sermayesinin %30'unun ve %15'inin hesaplanmasında, Hazine'nin ve Türkiye Varlık Fonu'nun B Grubu Hisselerden ve D Grubu Hisselerden elinde tuttuğu hisse miktarları birlikte hesaba katılacaktır.

(c) Hazine ve Türkiye Varlık Fonu Şirket sermayesinin %15 veya daha fazlasını elinde tuttuğu müddetçe (fakat %30'dan daha az), A Grubu Hisse sahibi Sermaye Piyasası düzenlemelerinde tanımlanan bağımsızlık niteliklerini taşıyan bir (1) kişiyi bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi olarak ve beş (5) kişiyi Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere aday gösterme hakkına sahip olacaktır.

(d) Hazine C Grubu İmtiyazlı Hisse'yi elinde tuttuğu müddetçe Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere ayrıca C Grubu İmtiyazlı Hisse için bir (1) aday gösterme hakkına sahip olacaktır.

Yönetim Kurulu başkanı, yönetim kurulu üyeleri arasından A grubu hisse sahiplerinin aday gösterdiği Yönetim Kurulu üyeleri tarafından aday gösterilecek ve Yönetim Kurulu toplantısında hazır bulunanların çoğunluk kararı ile seçilecek ve görevden alınacaktır.

Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı Yönetim Kurulu Üyeleri arasından B Grubu Hisse sahiplerinin aday gösterdiği Yönetim Kurulu Üyeleri tarafından aday gösterilecektir ve Yönetim Kurulu toplantısında hazır bulunanların çoğunluk kararı ile seçilecek ve görevden alınacaktır.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

22. SERMAYE VE KAR YEDEKLERİ İLE GEÇMİŞ YIL KARLARI (DEVAMI)

Ağırlaştırılmış nisapla alınması gerekli kararlar dışında yönetim kurulu kararları toplantıda hazır bulunan oyların çoğunluğuyla alınır.

Şirket ana sözleşmesinin 30. maddesi uyarınca, Yönetim Kurulu ilgili Yönetim Kurulu toplantısında hazır bulunanların çoğunluğu ile, mâkul karşılıkları ve yedek akçeleri ayırmak ve aşağıdaki şartlara uymak kaydıyla, her mali yıl için kanunen dağıtılabilecek kârın azamisinin dağıtılması için teklifte bulunacaktır.

Eğer aşağıdaki şartlar gerçekleşmezse veya ilgili dağıtım yapıldığında gerçekleşmeyecekse, aşağıdaki paragrafa tabi olmak koşuluyla, Şirket bu şartları ihlal etmeyecek şekilde karının dağıtılabilecek maksimum miktarını dağıtabilir.

Aşağıdaki şartların oluşması halinde ve sermaye piyasası mevzuatına aykırı olmamak kaydıyla net kâr dağıtılabilebilir:

(a) Kar dağıtımını ana sözleşmede tanımlanan Grup şirketlerinden herhangi birisi tarafından herhangi bir alacaklıya yapılan taahhütleri ihlal edecekse veya ilgili Yönetim Kurulu toplantısında hazır bulunanların çoğunluğunun kanaatine göre takip eden on iki ay içinde böyle bir ihlalin meydana gelme ihtimali varsa, veya

(b) Yönetim Kurulu, ilgili yönetim kurulu toplantısında hazır bulunanların çoğunluğu ile dağıtımın aşağıdaki konularla ilgili olarak ana sözleşmede tanımlanan Grup şirketlerinden herhangi birisinin menfaatlerine önemli ölçüde zarar vereceğine karar verirse; (i) iş planında veya bütçede Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış bir yatırım programının uygulanması veya (ii) ana sözleşmede tanımlanan Grup şirketlerinin ticari beklentileri ve Grup şirketlerinin mali durumunu sağlıklı olarak devam ettirmek ihtiyacı varsa.

Türk Ticaret Kanunu'na göre şirketler kar dağıtımından önce yasal yedek ayırmakla yükümlüdür. Yasal yedekler Türk Ticaret Kanunu'na göre ayrılan birinci ve ikinci tertip yasal yedeklerden oluşmaktadır. Birinci tertip yasal yedekler, (enflasyona göre endekslenmemiş) ödenmiş sermayenin beşte birini buluncaya kadar, geçmiş dönem ticari karından yıllık %5 oranında ayrılır. İkinci tertip yasal yedekler, birinci tertip yasal yedek ve temettülerden sonra, tüm nakdi temettü dağıtımları üzerinden yıllık %10 oranında ayrılır.

Temettüler:

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla sona eren yıl içinde, 2018 yılı konsolide dönem karı bulunmadığından kar dağıtımına konu edebileceği bir tutar tespit edilmemiştir.

31 Aralık 2018 tarihi itibarıyla sona eren yıl içinde Şirket'in 2017 yılı konsolide net karı Vergi Usul Kanunu hükümleri çerçevesinde hesaplanan ticari karı ile karşılaştırılmış ve konsolide mali tablolara göre oluşan vergi sonrası kar olan 1.135.532 TL net dağıtılabilecek dönem karı olarak belirlenmiştir. Şirket Yönetim Kurulu 8 Şubat 2018 tarihinde aldığı karar ile Şirket ana sözleşmesinin hükümlerine tabi olarak bilanço yapısının daha da güçlendirilmesi amacıyla 1.135.532 TL net karın olağanüstü yedek akçe olarak ayrılmasını kararlaştırmış olup, bu karar 2017 faaliyet yılına ilişkin gerçekleştirilen Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda onaylanmıştır.

Diğer fonlar

Kar veya zarar tablosu ile ilişkilendirilmeyerek doğrudan özkaynaklara aktarılan değer artış/azalışların bilanço tarihleri itibarıyla bakiyeleri aşağıdaki gibidir:

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Maddi duran varlık yeniden değerlendirme artışları	4.351.897	4.283.816
Yabancı para çevirim farkları	471.382	417.238
Hisse bazlı ödemeler fonu (Dipnot 23)	9.528	9.528
Kredi riskindeki değişikliğe bağlı (kayıplar) / kazançlar	(132.819)	64.852
Opsiyonların zaman değerindeki değişikliklere ilişkin kayıplar	(321.854)	(351.007)
Yurtdışındaki işletmede bulunan net yatırımın finansal riskten korunma fonu	(403.597)	(350.099)
Nakit akış riskinden korunma kayıpları	(438.864)	(185.382)
Tanımlanmış fayda planları yeniden ölçüm kayıpları	(692.610)	(628.350)
İştirak alımından kaynaklanan gerçeğe uygun değer düzeltme farkı	(1.320.942)	(1.320.942)
	1.522.121	1.939.654

Yurtdışındaki işletmeye ilişkin yatırım riskinden korunma fonu

Şirket, yurtdışında faaliyet gösteren bağlı ortaklıklarında bulunan net yatırımın finansal riskinden korunması kapsamında ortaya çıkan kur farklarını özsermaye altındaki finansal riskten korunma fonlarında takip etmektedir (Dipnot 15).

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

22. SERMAYE VE KAR YEDEKLERİ İLE GEÇMİŞ YIL KARLARI (DEVAMI)

Nakit akış riskinden korunma kayıpları

Grup, faiz oranı değişikliklerinden korunmak amacıyla faiz riski korunma işlemine girmiştir. Bu kapsamda etkin olarak değerlendirilen gerçeğe uygun değer farkları özsermaye altındaki finansal riskten korunma fonunda takip edilmektedir (Dipnot 15).

Pay başına kazanç/kayıp

Şirket hisselerinin ağırlıklı ortalaması ve birim hisse başına kar hesaplamaları aşağıdaki gibidir:

	1 Ocak -31 Aralık 2019	1 Ocak-31 Aralık 2018
Yıl boyunca mevcut olan hisselerin ortalama sayısı	350.000.000.000	350.000.000.000
Şirket hissedarlarına ait net dönem karı/(zararı)	2.406.783	(1.391.261)
Elde edilen hisse başına kar/(zarar) (tam Kuruş)	0,6877	(0,3975)

23. HİSSE BAZLI ÖDEMELER

26 Aralık 2007 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan 12 Aralık 2007 tarihli Bakanlar Kurulu Kararı uyarınca 15 Mayıs 2008 tarihinde Şirket'e %45 oranında iştirak eden Hazine'nin Şirket'te sahip olduğu 52.500.000.000 adet hisse senedi (ortaklık payının %15'ine tekabül etmektedir) halka arz yolu ile satılmıştır. Halka arz yolu ile Hazine'nin sahip olduğu hisselerin %15'inin satışı sırasında; 12.299.160.300 adet hisse senedi Şirket ve PTT çalışanları ile küçük yatırımcıya, 5.220.503.800 adedi ise alım gücü yüksek yurt içi yatırımcılara ayrılmış ve söz konusu hisseler ödeme vadesi ve başvuru tarihine göre değişkenlik gösteren indirim oranları dikkate alınarak kurumsal yatırımcıya satılan 34.980.335.900 adet hisseye uygulanan fiyattan daha düşük bir fiyata satılmıştır. Şirket'in halka arz sırasında Şirket çalışanlarına sağlanmış olan indirimler karşılığında, mal ve/veya hizmet elde etmesi nedeniyle, bu uygulama TFRS 2'nin kapsamında muhasebeleştirilmiştir. Bu nedenle Şirket, 31 Aralık 2008 konsolide mali tablolarında, Şirket çalışanlarına sağlanan indirimin gerçeğe uygun değeri olan 9.528 TL'yi giderleştirmiştir ve aynı tutarı özkaynaklar içerisinde hisse bazlı ödemeler fonuna yansıtmıştır.

Halka arz sırasında oluşan hisse satış fiyatı	:	4,60 TL
Şirket çalışanlarına uygulanan ortalama hisse satış fiyatı	:	4,2937 TL
Şirket çalışanlarına satılan toplam hisse adedi (lot)	:	31.104.948
Çalışanlara sağlanan faydanın toplam tutarı	:	9.528 TL

Şirket yönetimi, Şirket çalışanları haricindeki diğer gruplara (PTT çalışanları, küçük yatırımcı ve alım gücü yüksek yerli yatırımcı) verilen indirimleri;

a) Şirket'in söz konusu indirimler karşılığında elde ettiği herhangi bir hizmet veya ürün olmadığı ve

b) Hazine'nin söz konusu indirimleri Şirket'in hissedarı olduğu için değil, halka arz yolu ile gerçekleşen tüm diğer özelleştirmelerde olduğu gibi, kamu otoritesi konumunda olduğu için küçük yatırımcıyı teşvik ederek sermayenin tabana yayılmasını gerçekleştirmek amacıyla verilmiş olduğu nedenlerinden yola çıkarak,

TFRS 2 kapsamında değerlendirmemiştir. Diğer gruplara verilen indirimlerin işlemin gerçekleştiği yıl olan 2008 sonu itibarıyla gerçeğe uygun değeri yaklaşık 34.000 TL'dir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

24. TAAHHÜTLER VE YÜKÜMLÜLÜKLER

Grup tarafından alınan ve verilen diğer teminatlar aşağıda sunulmuştur:

		31 Aralık 2019		31 Aralık 2018	
		Orijinal para birimi	TL	Orijinal para birimi	TL
Alınan teminatlar	ABD Doları	143.040	849.687	146.157	768.918
	TL	844.277	844.277	837.781	837.781
	Avro	32.158	213.869	31.190	188.016
		1.907.833		1.794.715	
Verilen teminatlar ^(*)	ABD Doları	171.513	1.018.822	172.418	907.075
	TL	589.422	589.422	523.470	523.470
	Avro	75.893	504.734	159.114	959.139
		2.112.978		2.389.684	

(*) Söz konusu tutarın 151.500 ABD Doları tutarındaki kısmı (31 Aralık 2018: 151.500 ABD Doları) TT Mobil'in İmtiyaz Sözleşmesi kapsamında BTK'ya vermiş olduğu garantiden, 12.840 Avro tutarındaki kısmı (31 Aralık 2018: 12.840 Avro) 3G lisansı ihalesi için verilmiş garantiden ve 57.281 Avro tutarındaki kısmı (31 Aralık 2018: 57.281 Avro) 4.5G lisansı ihalesi için verilmiş garantiden oluşmaktadır.

31 Aralık 2019 ve 31 Aralık 2018 tarihleri itibarıyla Grup'un teminat, rehin ve ipotek (TRI) pozisyonuna ilişkin tablolar aşağıdaki gibidir:

Şirket tarafından verilen TRI'ler	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
A.Kendi tüzel kişiliği adına vermiş olduğu TRI'lerin toplam tutarı	2.112.978	2.389.684
B.Konsolidasyon kapsamına dahil edilen ortaklıklar lehine vermiş olduğu TRI'lerin toplam tutarı	977.792	1.531.807
C.Olağan ticari faaliyetlerinin yürütülmesi amacıyla diğer 3. kişilerin borcunun temini amacıyla vermiş olduğu TRI'lerin toplam tutarı	605.367	1.278.718
Toplam	3.696.137	5.200.209

Grup, distribütör firmalar tarafından satın alınarak taahhütlü kampanyalar kapsamında Grup müşterilerine satılacak cihaz alımlarının finansmanı için distribütör firmaların kullanacağı kredi 605.367 TL tutarındaki kısmına, Borçlar Kanunu'nun 128/1 maddesi uyarınca garantör olmuştur (31 Aralık 2018: 1.278.718 TL). Bu garantilerin sırasıyla 34.306 TL, 111.433 TL, 10.293 TL tutarındaki kısmı Akbank T.A.Ş., Türkiye Garanti Bankası A.Ş. ve Türkiye İş Bankası A.Ş.'ye verilmiştir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

24. TAAHHÜTLER VE YÜKÜMLÜLÜKLER (DEVAMI)

Diğer taahhütler

Grup'un 31 Aralık 2019 itibarıyla sponsorluk, reklam ve sigorta hizmet alımı ile ilgili 5.172 ABD Doları olmak üzere 30.723 TL (31 Aralık 2018: 34.196 TL) tutarında taahhüdü bulunmaktadır. Bu taahhütlerle ilgili ödemeler, sözleşmeler uyarınca 1 yıllık döneme yayılmıştır.

Grup'un 31 Aralık 2019 itibarıyla sabit kıymet alımı ile ilgili 224.132 TL, 76.767 Error! Bookmark not defined.ABD Doları,13.723 Avro, 30İngiliz Sterlini karşılığı olmak üzere toplam 771.638 TL (31 Aralık 2018: 864.009 TL) tutarında satın alım taahhüdü bulunmaktadır.

Türk Telekom İmtiyaz Sözleşmesi

İmtiyaz Sözleşmesi, Şirket ve BTK arasında 14 Kasım 2005 tarihinde Şirket'in özelleştirilmesi ve özelleştirmenin sonucu olarak Şirket'teki kamu hisselerinin %50'nin altına düşmesini takiben imzalanmıştır. İmtiyaz Sözleşmesi aşağıdaki konuları kapsamaktadır:

- Sözleşme kapsamındaki telekomünikasyon hizmetlerinin yürütülmesi,
- Gerekli telekomünikasyon tesislerinin kurulması ve işletilmesi, diğer işletmecilerin veya kanun uyarınca talepte bulunan diğer kişi ve kurumların kullanımına sunulması,
- Telekomünikasyon hizmetlerinin pazarlanması ve sunulması.

İmtiyaz Sözleşmesi, sözleşmenin sona ermesi veya yenilenmemesi halinde Şirket'e, sistemin işleyişini etkileyen tüm teçhizatı bütün fonksiyonları ile birlikte çalışır vaziyette ve teçhizatın kurulu bulunduğu, kendi kullanımında olan taşınmazları BTK'ya veya BTK tarafından gösterilecek bir başka kuruluşa bedelsiz olarak devredilmesi yükümlülüğünü getirmektedir.

BTK'ca, Şirket'in İmtiyaz Sözleşmesindeki yükümlülüklerini yerine getirmediğinin ve verilen süre içerisinde durumu düzeltmediğinin veya Şirket hakkında yargı mercilerince verilmiş iflas veya konkordato kararı olduğunun tespiti halinde, Şirket'e, BTK'nın yazılı bildiriminden itibaren 90 günden az olmamak üzere yükümlülüklerini yerine getirmek üzere süre verilir. Bu süre içerisinde Şirket yukarıdaki yükümlülüklerine ait düzeltici bir programı BTK'ya sunar, BTK, programı kabul ettiği takdirde verilen programın sonunda anlaşmazlık hususları yeniden incelenir. Programın kabul edilmediği durumda BTK, Şirket'e verilen sürenin sonunda İmtiyaz Sözleşmesi'ni feshedebilir.

İmtiyaz Sözleşmesi, telekomünikasyon hizmetlerinin sağlanması ile ilgili olarak Şirket'e hizmet sunumuna ilişkin bir takım yükümlülükler getirmektedir.

İmtiyaz Sözleşmesi, İmtiyaz Sözleşmesi'nden ve telekomünikasyon şebekesinin kurulması ve işletilmesinden doğan, yürürlükteki yasalar ya da Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti tarafından yapılmış olan anlaşmalar gereği tahakkuk ettirilen tüm ödemelerin Şirket tarafından yapılmasını gerekli kılar. Bu ödemeler özellikle, frekansların kullanımı için ödenen ruhsat ve kullanım ücretlerini içerir. Ayrıca, Şirket'in elde edeceği yıllık net satışlarının %0,35'ini BTK'nın masraflarına katkı payı olarak BTK'ya ödemesi gerekmektedir.

İmtiyaz Sözleşmesi'ne göre, altyapıya ilişkin erişim talepleri teknik imkanlar dahilinde ve ayırım gözetmeden karşılanır. Buna ek olarak, Şirket'in BTK tarafından onaylanan referans erişim ve arabağlantı teklifleri yayınlaması gerekmektedir. İmtiyaz Sözleşmesi Şirket'e ayrıca, evrensel hizmet yükümlülüğü getirmektedir. Şirket, 5369 sayılı Evrensel Hizmet Kanunu'nun "Evrensel Hizmetin Gelirleri" başlıklı altıncı maddesi uyarınca, Şirket, net satış hasılatının %1'ini, izleyen yılın Nisan ayı sonuna kadar, evrensel hizmet katkı payı olarak BTK hesabına yatırır ve Kurum takip eden ayın sonuna kadar Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na bildirir.

Bu meblağ aynı süre içerisinde Bakanlığın merkez saymanlık müdürlüğü hesabına aktarılır ve bütçeye "Evrensel Hizmet Gelirleri" adı altında gelir kaydedilir.

Şirket tarafından uygulanacak tarifeler BTK düzenlemelerinde açıkça belirtilmediği müddetçe BTK'nın onayına tabidir.

Müşteri faturalarının içeriği, ilgili yasa ve yönetmelikler çerçevesinde belirlenir. Her bir hizmet için ayrı ayrı fatura düzenlenebileceği gibi bir aboneye verilen birden fazla hizmet için tek fatura düzenlenebilir. Birden fazla hizmet için tek fatura düzenlenmesi halinde faturada hizmetlerin bedeli ayrı ayrı gösterilir. Abonelere, talep etmeleri durumunda, teknik imkanlar dahilinde ve ücret mukabilinde detaylı fatura gönderilir.

İmtiyaz Sözleşmesi'nin diğer hükümleri iletişimin gizliliğinin sağlanması ve müşteri şikâyetlerinin giderilmesi için etkin yöntemler kurulmasına ilişkindir.

TT Mobil GSM ve IMT-2000/UMTS İmtiyaz Sözleşmeleri ve IMT Yetki Belgesi

Şirket'in GSM ve IMT-2000/UMTS İmtiyaz Sözleşmeleri ve IMT Yetki Belgesi uyarınca, Şirket lisans bedellerinin ve kullanım hakkı ücretinin %6'sı oranındaki kesin teminat tutarları nakit ve/veya banka teminat mektubu ile sağlanmaktadır. Herhangi bir zamanda, Şirketin sözleşmeden doğan yükümlülüklerini yerine getirmediği tespit edilirse, BTK teminatları irat olarak kaydetme hakkına sahip olacaktır.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

24. TAAHHÜTLER VE YÜKÜMLÜLÜKLER (DEVAMI)

Türk Telekom İmtiyaz Sözleşmesi (devamı)

GSM 1800 Sayısal Hücresel Mobil Telefon Sistemi Kurulması ve İşletilmesi ile İlgili Lisans Verilmesine İlişkin İmtiyaz Sözleşmesi

GSM 1800 Sayısal Hücresel Mobil Telefon Sistemi Kurulması ve İşletilmesi, TT Mobil ve BTK arasında 12 Ocak 2005 tarihinde, daha önce Aycell ve Aria ile yapılan GSM 1800 imtiyaz sözleşmelerine karşılık gelmek üzere kararlaştırılmış; 20 Haziran 2008'de BTK tarafından yapılan GSM 900 İlave Frekans Bandı ihalesi sonrasında bazı değişiklikler yapılmış, 26 Ağustos 2015 tarihinde BTK tarafından yapılan IMT Hizmet ve Altyapılarına İlişkin Yetkilendirme İhalesi sonrasında sözleşme (TT Mobil İmtiyaz Sözleşmesi) yeniden düzenlenmiştir.

TT Mobil İmtiyaz Sözleşmesinin konusu, GSM 1800 standartlarında bir mobil telefon sisteminin kurulması, geliştirilmesi, işletilmesi ve sistemin sözleşme süresi sonunda BTK'ya veya BTK'nın göstereceği kuruluşa çalışır vaziyette devredilmesidir.

TT Mobil İmtiyaz Sözleşmesi ile TT Mobil'e 1800 MHz bandında 75 kanal ve 900 MHz bandında 12 kanal tahsis edilmiştir. TT Mobil İmtiyaz Sözleşmesi'nin süresi 11 Ocak 2001'den itibaren 25 yıldır.

TT Mobil, TT Mobil İmtiyaz Sözleşmesi'nin süresinin bitiminden 24 ve 6 ay önceki tarihler arasında Kurum'a, lisansın yenilenmesi için belgelerle başvurabilir. Kurum yenileme talebini o tarihteki mer'i mevzuat uyarınca değerlendirecek, işletmecinin lisansını yenileyebilir. Sözleşme uzatılmadığı takdirde lisans süresinin bitiminde kendiliğinden sona erer. Bu durumda TT Mobil, GSM 1800 sistemine ait merkezi işletme birimleri olan Şebeke Yönetim Merkezi (Network Management Center), Gateway santralleri ve merkezi abone işleri sistemi (her türlü teknik donanımı dahil) ile sistemin işleyişi etkileyici tüm teçhizatı ve bu teçhizatın kurulu bulunduğu TT Mobil'in kullanımında olan taşınmazları Kurum'a veya Kurum'un göstereceği kuruluşa bedelsiz olarak devredecektir.

TT Mobil, işlettiği şebekeleri ve vermekte olduğu hizmetleri teknolojik gelişmelere ve varsa hizmetle ilgili uluslararası anlaşmalara uygun olarak verecek ve yenileyecektir. TT Mobil, Sözleşme kapsamındaki tesisleri sözleşme süresinin sonuna kadar, iyi ve çalışır durumda bulunduracaktır.

Lisans ücreti, TT Mobil tarafından İmtiyaz Sözleşmesinin imzalanması öncesinde ödenmiştir.

TT Mobil, 151.500 ABD Dolan tutarında kesin teminat vermiştir. TT Mobil, bu teminata ilave olarak, 20 Haziran 2008'de BTK tarafından yapılan GSM 900 İlave Frekans Bandı ihalesi sonrasında ihale bedelinin %6'sına tekabül eden 760 TL miktarında kesin teminat vermiştir. TT Mobil'in sözleşmeden doğan yükümlülüklerini yerine getirmedikçe saptanması halinde Kurum, teminatı irat kaydedecektir.

TT Mobil, BTK'nın onayı ve ilgili Yönetmelik'te yer alan hükümler çerçevesinde sözleşme konusu lisansını devredebilir. Ancak, Türkiye'de GSM 900 veya GSM 1800 lisansı bulunan şirketlere, bu şirketlerin ortaklarına veya bu şirketlerin veya ortaklarının doğrudan veya dolaylı bir biçimde hisse sahibi oldukları ya da başka yollarla kontrolleri altında bulundurdıkları şirketlere ve iştiraklerine ve bunların tamamının yöneticileri ile birinci ve ikinci dereceden kan ve sıhrı hisismlarına hangi surette olursa olsun devredemez. Böyle bir devir tespit edildiği durumda, kendilerine verilmiş olan GSM 1800 lisansı BTK tarafından iptal edilir.

Hisse devrine mer'i mevzuat hükümleri uygulanacaktır. Kontrol mekanizmasının değişmesi sonucunu doğuracak olan devralmalarda Rekabet Kurumu'nun onayı da alınacaktır.

Hazine'ye ödenecek pay

TT Mobil, süresinde ödenmeyen bedeller için abonelerine tahakkuk ettirdikleri gecikme faizi ile vasıtalı vergiler, harç ve resim gibi mali yükümlülükler, işletmecinin mobil baz istasyonunun bulunduğu tesisin kurulum ve işletilmesine ilişkin diğer mobil işletmecilerden elde ettiği bedeller ve faturanın şeklinde veya içeriğinde (müşteri bilgileri, işin nevi, miktarı, fiyatı ve tutarı gibi) veya hizmetin ilişkin olduğu dönemin belirlenmesinde yapılan hatalar ya da mükerrer düzenlenen faturalar nedeniyle aynı yıl içinde düzeltmeye konu edilen kayıtlarda yer alan bedeller ile raporlama amacıyla muhasebeleştirdikleri tahakkuk tutarları haric olmak üzere, aylık brüt satışlarının %15'ini Hazine payı olarak ödeyecektir.

BTK masraflarına katkı payı

TT Mobil, elde edeceği yıllık net satışlarının %0,35'ini Kurum masraflarına katkı payı olarak, elde ettiği yılı takip eden yılın Nisan ayının son iş gününe kadar BTK'ya ödemektedir.

Kapsama alanı

TT Mobil, 11 Ocak 2001'den itibaren 3 yıl içinde Türkiye nüfusunun en az %50'sini ve 11 Ocak 2001'den itibaren 5 yıl içinde Türkiye nüfusunun en az %90'ını kapsama alanı içine (bina dışında 2 Watt'a kadar) alacaktır. Nüfusu 10.000'den az olan yerleşim birimleri hesaplama alanına alınmaz. Bu alanlar TT Mobil'in tek başına kapsaması gereken alanlar olup sözleşmede tanımlanan roaming ile sağlanmayacaktır. BTK'nın istemi üzerine yılda en çok iki adet yerleşim yeri TT Mobil tarafından öncelikli olarak kapsama alanı içine alınacaktır.

31 Aralık 2004 tarihi itibarıyla TT Mobil kapsama alanı ile ilgili yükümlülüklerini yerine getirmiştir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

24. TAAHHÜTLER VE YÜKÜMLÜLÜKLER (DEVAMI)

GSM 1800 Sayısal Hücresel Mobil Telefon Sistemi Kurulması ve İşletilmesi ile İlgili Lisans Verilmesine İlişkin İmtiyaz Sözleşmesi (devamı)

Verilecek hizmetler

TT Mobil, GSM Association tarafından uygulanan GSM MoU çerçevesinde öngörülen hizmetleri, GSM lisans anlaşmasında sayılanlarla (temel GSM hizmetleri, telefon, abonelerin acil yardım çağrıları için ücretsiz hizmet gibi) sınırlı olmamak üzere verecektir.

Hizmet kalitesi

TT Mobil, GSM 1800 uluslararası standartlarında ITU-T'nin (Uluslararası Telekomünikasyon Birliği – Telekomünikasyon Standartlaştırma Birimi) önerilerinde belirtilen telefon hizmeti ile ilgili kalite standartlarına uyacaktır. Kapsama alanı içindeki alanlarda lisanslı şebeke içi arama blokaj oranı %5'ten, arama başarısızlık oranı ise %2'den fazla olmayacaktır.

Tarifeler

TT Mobil, BTK düzenlemelerine aykırı olmamak koşuluyla kendi tarifelerini serbestçe belirleyebilir.

Acil durumlar

TT Mobil, acil durumlarda abone ve kullanıcıların ihtiyaçlarını giderecek gereken önlemleri alacak ve bu durumlara öncelik verecektir. Ancak, sağlık, yangın, afet ve güvenlik gibi olayların gerektirdiği hallerde kamu kurum ve kuruluşlarına öncelik tanıyacaktır. TT Mobil, acil durumlarda Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın istemi üzerine kullanılmak üzere, en az 2 adet mobil baz istasyonu bulunduracaktır.

Yatırım planları

TT Mobil Yönetmelik uyarınca, her yıl 1 Aralık gününe kadar, takip eden takvim yıllarına ilişkin yatırım planını BTK'ya sunacaktır. Bu planlar 3 yıllık olarak hazırlanacak ve dinamik talep tahminleri ile birlikte kurulacak santral, baz istasyonları ve baz kontrol istasyonlarının sayısı ve yerleri ve çalışma süresi, yatırım bedelleri hakkında bilgi içerecektir. Yatırım planının alınmasından itibaren 120 gün içinde BTK, planların Sözleşme'nin 6'ncı maddesine uygunluğunu onaylayacaktır. Sözleşmenin 6'ncı maddesindeki yükümlülüklerin karşılanmasını müteakip yatırım planları bilgilendirme amacıyla BTK'ya sunulacaktır.

Ulusal dolaşım

TT Mobil, ulusal roaming yapabilmek amacıyla, Türkiye'deki diğer lisanslı GSM şebekeleri ile sözleşme yapabilir. Roaming anlaşması ve bununla ilgili ekonomik koşullar, imzadan önce görüşü alınmak üzere BTK'ya sunulacaktır.

İşletmenin askıya alınması

BTK, savaş, genel seferberlik vb. durumlarda, kamu güvenliği ve ulusal savunma için gerekli gördüğü takdirde, sınırlı veya sınırsız bir süreyle TT Mobil'in faaliyetlerinin tamamını veya bir kısmını askıya alabilir ve doğrudan doğruya şebekeyi işletebilir. Bu durumda geçecek süre, lisans süresine eklenir ve bu dönemde elde edilen gelir TT Mobil'e ait olur.

BTK tarafından sözleşmenin feshi

BTK aşağıdaki nedenlerden dolayı lisansı iptal ve lisans sözleşmesini feshedebilir:

- TT Mobil hakkında yargı mercilerince verilmiş iflas veya konkordato kararı olması,
- TT Mobil'in sözleşmeden doğan yükümlülüklerini yerine getirmediğinin ve verilen süre zarfında durumu düzeltilmediğinin saptanması,
- TT Mobil'in kendisine tahsis edilen frekanslar veya GSM 1800 sisteminde kullanılması için BTK'nın TT Mobil'e tahsis edeceği diğer frekanslar dışında faaliyet gösterdiğinin belirlenmesi, verilen süre içinde bu faaliyetine son vermemesi,
- TT Mobil'in lisans ücretini ödememesi.

Ancak yukarıdaki nedenlerden (iv) bendi hariç olmak üzere, TT Mobil'e, BTK'nın yazılı bildiriminden itibaren 90 günden az olmamak üzere yükümlülüğünü yerine getirme olanağı tanınacaktır. Bu süre zarfında, TT Mobil, sözleşmedeki yükümlülüklerine ait düzeltici bir programı BTK'ya sunar. Eğer bu program BTK tarafından kabul edilirse, verilen programın sonunda anlaşmazlık hususları yeniden incelenir. Programın kabul edilmediği durumda BTK, TT Mobil'e verilen sürenin sonunda sözleşmeyi feshedebilir. Sözleşmenin feshi halinde, TT Mobil, GSM1800 sistemini oluşturan teçhizatın tümünü bedelsiz olarak BTK'ya devredecektir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

24. TAAHHÜTLER VE YÜKÜMLÜLÜKLER (DEVAMI)

GSM 1800 Sayısal Hücresel Mobil Telefon Sistemi Kurulması ve İşletilmesi ile İlgili Lisans Verilmesine İlişkin İmtiyaz Sözleşmesi (devamı)

Sigorta

TT Mobil, kurduğu ve işlettiği telekomünikasyon tesis ve hizmetleri için lisans süresi boyunca tüm risklere karşı sigorta yapacaktır.

IMT-2000/UMTS Altyapılarının Kurulması ve İşletilmesi ile Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin İmtiyaz Sözleşmesi

TT Mobil, 30 Nisan 2009 tarihinde BTK ile İmtiyaz Sözleşmesi'ni imzalayarak KDV hariç 214.000 Avro değerindeki 3G lisansını almıştır. Lisans süresi, sözleşmenin taraflarca imzalandığı tarihten itibaren 20 yıl olup; 3G hizmetleri, 30 Temmuz 2009 tarihi itibarıyla sunulmaya başlanmıştır. 26 Ağustos 2015 tarihinde BTK tarafından yapılan IMT Hizmet ve Altyapılarına İlişkin Yetkilendirme İhalesi sonrasında sözleşme (TT Mobil İmtiyaz Sözleşmesi) yeniden düzenlenmiştir.

Sözleşmeye göre;

- TT Mobil, abone ve kullanıcıların kamu güvenlik kuruluşları ve diğer kamu kurumlarına yönelik 112 ve diğer acil durum hizmetlerine ilişkin çağrılarını ve aranan kurumlar tarafından bu çağrıların başka birime yönlendirilmesi maliyetine katlanmak suretiyle ücretsiz olarak sağlamakla yükümlüdür.
- TT Mobil, acil durumlarda Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın istemi üzerine kullanılmak üzere, en az 2 adet IMT-2000/UMTS mobil baz istasyonu bulunduracaktır.
- TT Mobil, sözleşmenin imza tarihinden itibaren ilk 5 yıl içinde, TT Mobil hisselerinin mevcut hissedarlar ve hissedarların iştirakleri dışındaki kişi ve kurumlara %10'u aşan her devrinde BTK'nın onayını alacaktır. Kontrol unsurunun el değiştirmesine yol açan her nevi hisse devri BTK onayına tabidir.
- TT Mobil, lisans ücretinin %6'sı oranındaki 12.840 Avro tutarındaki banka teminat mektubunu kesin teminat olarak vermiştir. TT Mobil'in sözleşmeden doğan yükümlülüklerini yerine getirmediğinin saptanması halinde BTK, teminatı irat kaydedecektir. İşletmeci, teminatın irat kaydedilmesi durumunda 30 gün içinde yeni kesin teminat verecektir. Söz konusu sürede kesin teminatın getirilmemesi durumunda sözleşme BTK tarafından feshedilebilecektir.
- TT Mobil, Yönetmelik uyarınca her yıl 1 Aralık gününe kadar, takip eden takvim yılına ilişkin yatırım planını sözleşmenin imzalanmasını müteakip sözleşme süresince BTK'ya sunacaktır. Bu plan, üç yıllık olarak hazırlanacak ve kurulacak santral, baz istasyonları ve kontrol istasyonlarının sayısını, yerlerini, kapsama alanı bilgilerini, yatırım bedellerini ve bir önceki yatırım planının gerçekleştirme oranları ile varsa sapma nedenleri vb. hususlarını içerecektir.
- TT Mobil, süresinde ödenmeyen bedeller için abonelerine tahakkuk ettirdiği gecikme faizi ile vasıtalı vergiler, harç ve resim gibi mali yükümlülükler ve raporlama amacıyla muhasebeleştirdiği tahakkuk tutarları hariç olmak üzere, aylık brüt satışlarının %15'ini Hazine payı olarak öder.
- TT Mobil, elde edeceği yıllık net satışlarının %0,35'ini Kurum masraflarına katkı payı olarak, elde ettiği yılı takip eden yılın Nisan ayının son iş gününe kadar BTK'ya ödemektedir.

Kapsama alanı yükümlülüğü:

TT Mobil, İmtiyaz Sözleşmesinin imzalanmasını takiben;

- 3 yıl içerisinde büyükşehir belediyeleri sınırları içinde kalan nüfusu,
- 6 yıl içinde tüm il ve ilçe belediye sınırları içinde kalan nüfusu,
- 8 yıl içinde nüfusu 5.000'in üzerinde olan tüm yerleşim alanları içinde kalan nüfusu,
- 10 yıl içinde nüfusu 1.000'in üzerinde olan tüm yerleşim alanları içinde kalan nüfusu,

kapsama alanı içine alacaktır.

Bu alanlar TT Mobil'in tek başına kapsaması gereken alanlar olup dolaşım (roaming) ile sağlanmayacaktır.

TT Mobil, kapsama alanında BTK düzenlemelerine, ETSI (Avrupa Telekomünikasyon Standartları Enstitüsü) standartlarına ve ITU (Uluslararası Telekomünikasyon Birliği) standart, karar ve tavsiye kararlarına uygun hizmet kalitesini sağlamakla yükümlüdür.

BTK'nın istemi üzerine yılda en fazla iki adet alan (yerleşim yeri) TT Mobil tarafından öncelikli olarak kapsama alanı içine alınacaktır.

Mücbir sebepler dışında kapsama alanı yükümlülüğünün yerine getirilmesinin geciktirilmesi halinde; ilgili Mevzuat çerçevesinde idari para cezası uygulanacaktır. Kapsama yükümlülüğünün yerine getirilmesinin iki yıldan fazla geciktirilmesi halinde sözleşme BTK tarafından feshedilebilecektir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

24. TAAHHÜTLER VE YÜKÜMLÜLÜKLER (DEVAMI)

IMT-2000/UMTS Altyapılarının Kurulması ve İşletilmesi ile Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin İmtiyaz Sözleşmesi (devamı)

Elektronik haberleşme şebekesinde kullanılan donanım ve yazılımlara ilişkin yatırımlar:

TT Mobil, her yıl, yer kiralama, kule, direk, boru, konteyner, kanal, enerji nakil hatları vb. altyapı niteliğindeki tesislere yaptığı yatırımlar hariç olmak üzere elektronik haberleşme şebekesine ilişkin yatırımlarının (donanım, yazılım gibi);

a) En az %40'ını Sözleşme'nin imzalanmasından itibaren birinci yıl en az 200, ikinci yıl en az 300, üçüncü ve sonraki yıllar için en az 500 mühendisin çalıştığı, bilgi ve iletişim teknolojileri alanında Ar-Ge projeleri geliştirmek üzere Türkiye'de kurulmuş Ar-Ge Merkezi bulunan tedarikçi şirketlerden veya Sözleşme'nin imzalanmasından itibaren birinci yıl en az 150, ikinci yıl en az 250, üçüncü ve sonraki yıllar için en az 350 mühendisin çalıştığı bu Ar-Ge merkezi ile birlikte birinci yıl en az 50, ikinci yıl en az 100, üçüncü ve sonraki yıllar için en az 150 mühendisin çalıştığı Teknik Destek Merkezi bulunan tedarikçi şirketlerden sağlayacaktır.

Elektronik haberleşme şebekesinde kullanılan donanım ve yazılımlara ilişkin yatırımlar: (devamı)

Bir tedarikçi şirket, Ar-Ge ve Teknik Destek Merkezleri'ni başka bir tedarikçi şirketle birlikte kuramaz; ancak Türkiye'de yerleşik bir şirket, kurum veya kuruluşla kurabilir. Tedarikçi şirketin bu merkezlerde en az %50 (yüzde elli) ortaklığı bulunmalıdır. Türkiye'de yerleşik söz konusu şirket, kurum veya kuruluşların başka bir tedarikçi şirket ile birlikte kurdukları bilgi ve iletişim teknolojileri alanında faaliyet gösteren Ar-Ge ve Teknik Destek Merkezleri bulunmamalıdır.

Tedarikçi şirket tarafından çalıştırılacak mühendisler içerisinde mevzuat çerçevesinde kısmi zamanlı çalışacak üniversite öğretim elemanları da yer alabilir. Öğretim elemanları sayısı, yukarıda belirtilen toplam çalışan mühendis sayısının %5'inden fazla olamaz.

TT Mobil, elektronik haberleşme şebekesine ilişkin yatırımlarını tedarikçi şirketlerin yukarıda ifade edilen şartları sağlayıp sağlamadıklarını kontrol ve tespit ederek gerçekleştirmekle yükümlüdür.

b) En az %10'unu da Türkiye'de ürün veya sistem geliştirmek üzere kurulmuş olan KOBİ niteliğindeki tedarikçilerden sağlayacaktır.

TT Mobil'in şebekesinde kullanacağı tüm bağımsız yazılım ve donanım birimleri, birbirleri ile açık arayüzler ile bağlantılı olacaktır.

BTK, bu maddenin uygulanmasına yönelik, gerekli gördüğünde denetim yapabilir veya uygun gördüğü kurum veya kuruluşla denetim yaptırabilir. Denetimin masrafları TT Mobil tarafından karşılanır.

TT Mobil'in, yukarıda yer alan hükümlere aykırı olarak mal ve hizmet tedarik ettiğinin tespit edilmesi durumunda; TT Mobil'e bir önceki takvim yılındaki cirosunun %1'ine kadar para cezası uygulanır.

TT Mobil'in söz konusu yükümlülükleri yerine getirmemesi durumunda, her yıl için ayrı ayrı değerlendirilmek üzere TT Mobil'e, yer kiralama, kule, direk, boru, konteyner, kanal, enerji nakil hatları vb. altyapı niteliğindeki tesislere yaptığı yatırımlar hariç olmak üzere şebekeye ilişkin yatırımlarının (donanım, yazılım gibi) toplam tutarının %40'ı oranında ceza ayrıca tahakkuk ettirilir. Bu hüküm İmtiyaz Sözleşmesi'nin imzalanmasını takiben ilk üç yıl için geçerli olup, yıllık süreler imtiyaz sözleşmesinin imzalanması ile başlar.

Sözleşmenin BTK tarafından feshi:

BTK aşağıdaki sebeplerle sözleşmeyi feshedebilir:

- TT Mobil hakkında yargı mercilerince verilmiş iflas veya konkordato kararı olması,
- TT Mobil'in sözleşmedeki yükümlülüklerinden herhangi birini yerine getirmemesinin ve verilen süre içinde durumu düzeltilmediğinin saptanması,
- TT Mobil'in kendisine tahsisli frekanslar dışında faaliyet gösterdiğinin belirlenmesi, verilen süre içerisinde bu faaliyetlerine son vermemesi,
- TT Mobil'in BTK tarafından belirlenen şartlarda ulusal dolaşım yükümlülüğüne uymaması,
- TT Mobil'in daha önce imzalamış olduğu diğer imtiyaz sözleşmesinin feshedilmesi.

Bu hallerde TT Mobil'e, BTK'nın yazılı bildiriminden itibaren 90 günden az olmamak üzere yükümlülüğünü yerine getirme olanağı tanınacaktır. TT Mobil'in, verilen süre içinde yükümlülüklerinin tamamını yerine getirmemesi durumunda sözleşme BTK tarafından feshedilecektir. Sözleşmenin herhangi bir şekilde feshi halinde lisans ücreti dahil TT Mobil tarafından herhangi bir ücret talep edilemez. Sözleşmenin BTK tarafından feshi halinde TT Mobil, sistemi oluşturan ve sistemin işleyişini etkileyen her türlü yazılımı, teçhizatı (kule, direk, boru, konteyner, kanal, enerji nakil hatları, anten vs dahil), bu teçhizatın kurulu bulunduğu TT Mobil'in kullanımında olan her türlü bilgi ve belgeyi BTK ya da BTK'nın göstereceği kuruluşa, her türlü rehlin, ipotek, haciz ve benzeri hukuki takyiddattan arı, bedelsiz ve bütün fonksiyonları ile çalışır durumda devredecektir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

24. TAAHHÜTLER VE YÜKÜMLÜLÜKLER (DEVAMI)

IMT-2000/UMTS Altyapılarının Kurulması ve İşletilmesi ile Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin İmtiyaz Sözleşmesi (devamı)

6 Ağustos 2015 tarihinde BTK tarafından IMT Hizmet ve Altyapılarına İlişkin Yetkilendirme İhalesi gerçekleştirilmiştir.

TT Mobil 27 Ekim 2015 tarihi itibarıyla Sayısı Sınırlandırılmış Kullanım Hakkı Yetki Belgesi ile IMT hizmeti sunmak üzere yetkilendirilmiştir.

Yetki Belgesi'ne göre;

- TT Mobil, acil yardım çağrı hizmetlerini her halükarda maliyetine de katlanmak suretiyle Kurum düzenlemeleri çerçevesinde ücretsiz olarak sağlamakla ve bu konudaki Kurum düzenlemelerine uymakla yükümlüdür.
- TT Mobil, Bakanlığın istemi üzerine afet ve acil durum hallerinde IMT hizmetlerinin sunulması amacıyla kullanılmak üzere, en az 2 adet mobil baz istasyonu bulundurmakla yükümlüdür.
- TT Mobil, yetkilendirilmesinden itibaren ilk beş (5) yıl içinde, şirket hisselerinin mevcut hissedarlar ve hissedarların iştirakleri dışındaki kişi ve kurumlara %10'u aşan her devrinde Kurumun onayını alacaktır. Kontrol unsurunun el değiştirmesine yol açan her devir Kurum onayına tabidir.
- TT Mobil, kullanım hakkı ücretinin yüzde altı (%6)'sı oranındaki toplam 57.300 Avro cinsinden banka teminat mektubunu kesin teminat olarak vermiştir. TT Mobil'in bu yetkilendirmesinden doğan yükümlülüklerini yerine getirmediğinin saptanması halinde, Kurum teminatı irat kaydedecektir. İşletmeci teminatın irat kaydedilmesi durumunda otuz (30) gün içinde yeni kesin teminat verecektir. Söz konusu sürede kesin teminatın getirilmemesi durumunda yetkilendirme BTK tarafından iptal edilebilecektir.
- TT Mobil, süresinde ödenmeyen bedeller için abonelerine tahakkuk ettirdiği gecikme faizi ile vasıtalı vergiler, harç ve resim gibi malî yükümlülükler ve raporlama amacıyla muhasebeleştirdiği tahakkuk tutarları hariç olmak üzere, aylık brüt satışlarının %15 (yüzdeonbeş)'ini hazine payı olarak öder.
- TT Mobil, Kurum tarafından ilgili mevzuata göre belirlenen oranda ve usule göre idari ücreti Kuruma öder.

TT Mobil, Yetki Belgesi'nin verilmesini takiben,

- 8 yıl içerisinde ve sonrasında Türkiye nüfusunun en az % 95'ini
- 8 yıl içerisinde ve sonrasında tüm il ve ilçelerin her birinde nüfusun en az % 90'ını
- 3 yıl içerisinde otoyollar, hızlı ve yüksek hızlı tren hatları ve 1 (bir) kilometre uzunluğun üzerindeki tüm tünellerin en az %99'unu
- 6 yıl içerisinde bölünmüş karayollarının en az %95'ini
- 10 yıl içerisinde konvansiyonel tren hatlarının en az %90'ını

kapsama alanı içine alacaktır. Ayrıca TT Mobil; yetkilendirmeyi müteakip ayrıca; birinci yılın sonundan itibaren ilave otoyol, hızlı ve yüksek hızlı tren hatları ve 1 (bir) kilometre uzunluğun üzerindeki tünellerin hizmete açılmasını müteakip iki (2) yıl içerisinde en az %99'unu, dördüncü yılın sonundan itibaren ilave bölünmüş karayollarının, hizmete açılmasını müteakip iki (2) yıl içerisinde en az %95'ini ve sekizinci yılın sonundan itibaren ilave konvansiyonel tren hatlarının, hizmete açılmasını müteakip iki (2) yıl içerisinde en az %90'ını kapsama alanı içine alacaktır.

TT Mobil'in IMT-2000/UMTS İmtiyaz Sözleşmesi uyarınca kapsadığı alanlar, hizmet kalitesi maddesindeki kriterleri sağladığı takdirde bu yetkilendirme kapsamında da kapsanmış kabul edilir. Ayrıca TT Mobil'in IMT hizmetleri sunmak üzere bu yetkilendirme kapsamında kapsadığı alanlar da, IMT-2000/UMTS hizmetlerine ilişkin kapsama yükümlülüğünün tespitinde kapsanmış olarak kabul edilir.

Kapsama alanı yükümlülüğü, TT Mobil'in tek başına sağlaması gereken bir yükümlülük olup, ulusal dolaşım (roaming) ile sağlanamayacaktır. Bununla birlikte TT Mobil kapsama yükümlülüğü bulunan alanlarda telsiz erişim şebekesi paylaşımı yapabilecektir.

BTK'nın istemi ve bu alanlar için belirleyeceği hizmet kalitesi standartları çerçevesinde, yılda en fazla iki adet yerleşim yeri TT Mobil tarafından öncelikli olarak kapsama alanı içine alınacaktır.

Mücbir sebepler dışında kapsama alanı yükümlülüğünün yerine getirilmesinin geciktirilmesi halinde; İlgili Mevzuat çerçevesinde idari para cezası uygulanır. Kapsama yükümlülüğünün yerine getirilmesinin iki (2) yıldan fazla geciktirilmesi halinde ise yetkilendirme BTK tarafından iptal edilebilecektir.

Hizmet kalitesi yükümlülüğü

TT Mobil, kapsama yükümlülüğü bulunan alanlarda kullanıcı başına %95 olasılıkla asgari 2 Mbit/sn veri indirme hızını sağlayacaktır. Bu yükümlülüğün denetimine ilişkin hususlar BTK tarafından belirlenir.

Bu veri iletim hızları asgari değerler olup, Kurum ETSI standartları, ITU standart, karar ve tavsiye kararları, ülkemizin kalkınma planındaki hedefleri, teknolojik gelişmeler ve kullanıcı ihtiyaçları gibi hususları dikkate alarak TT Mobil'in sağlaması gereken hizmet kalitesi yükümlülüklerini düzenler.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

24. TAAHHÜTLER VE YÜKÜMLÜLÜKLER (DEVAMI)

IMT-2000/UMTS Altyapılarının Kurulması ve İşletilmesi ile Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin İmtiyaz Sözleşmesi (devamı)

Telsiz erişim şebekesinin paylaşımı;

İlgili mevzuat hükümlerine aykırı olmamak şartıyla TT Mobil, IMT hizmetlerinin verilmesi için kurulacak olan telsiz erişim şebekesini IMT hizmetleri sunmak üzere yetkilendirilmiş diğer işletmeciler ile birlikte kurup kullanabilecek, ayrıca telsiz erişim şebekesi içerisindeki bağlantıları gerçekleştirebilmek için gerekli iletim hatlarını bu konuda yetkilendirilmiş işletmecilerden kiralayabilecektir.

Bu hak, TT Mobil'in yetkilendirme kapsamındaki yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz ve söz konusu yükümlülüklerin yerine getirilmemesi için dayanak teşkil etmez. TT Mobil, paylaşımından kaynaklanan sorunlar sebebiyle yetkilendirme kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirmekten kaçınmaz. TT Mobil, paylaşım yapması halinde yetkilendirmesi kapsamında verdiği hizmetin kesintiye uğramaması için gerekli tüm tedbirleri almakla yükümlüdür.

TT Mobil, yetkilendirmeyi müteakip nüfusu 10.000 (onbin)'in altında olan tüm yerleşim yerlerinde;

a) Bu yetkilendirme kapsamında yeni kuracağı anten tesislerini (bina içi anten tesisleri hariç olmak üzere) diğer işletmeciler ile aktif telsiz erişim şebekesi paylaşımına imkan verecek şekilde kurmakla ve paylaşmakla,

b) Bu yetkilendirme kapsamında yeni kuracağı anten tesisleri için, yetkilendirmeyi müteakip söz konusu yerleşim yerlerinde diğer işletmeciler tarafından yeni kurulan anten tesisi bulunması halinde bu anten tesisini aktif telsiz erişim şebekesi paylaşımı yaparak kullanmakla,

yükümlüdür. Bu yetkilendirmeyi müteakip IMT-2000/UMTS İmtiyaz Sözleşmeleri kapsamında yeni kurulan anten tesisleri de bu fıkra da getirilen yükümlülük kapsamındadır.

TT Mobil, yetkilendirmeyi müteakip otayollar, hızlı ve yüksek hızlı tren hatları, bölünmüş karayolları, tüneller ile konvansiyonel tren hatları kapsamında için bu yetkilendirme kapsamında yeni kuracağı anten tesislerinde aktif telsiz erişim şebekesi paylaşımı yapmakla yükümlüdür. Bu yetkilendirmeyi müteakip IMT-2000/UMTS İmtiyaz Sözleşmeleri kapsamında yeni kurulan anten tesisleri de söz konusu yükümlülük kapsamındadır.

Şebekede ve haberleşme hizmetlerinde kullanılan donanım ve yazılımlara ilişkin yatırımlar

TT Mobil her yıl yer kiralama, kule, direk, boru, konteyner, kanal, enerji nakil hatları ve benzeri altyapı niteliğindeki tesislere yaptıkları yatırımlar hariç olmak üzere, şebekeye ve haberleşme hizmetlerine ilişkin yatırımlarının (donanım, yazılım gibi);

En az %40'ını, yetkilendirmeyi müteakip;

İki (2) yıl içinde en az 500 mühendis ve 100 araştırmacının çalıştığı bilgi ve iletişim teknolojileri alanında Ar-Ge projeleri geliştirmek üzere Türkiye'de kurulmuş Ar-Ge Merkezi bulunan, dört (4) yıl içerisinde 500 mühendis ve 250 araştırmacının çalıştığı Ar-Ge Merkezi bulunan tedarikçi şirketlerden sağlamamakla veya,

iki (2) yıl içinde en az 350 mühendis ve 100 araştırmacının çalıştığı bilgi ve iletişim teknolojileri alanında Ar-Ge projeleri geliştirmek üzere Türkiye'de kurulmuş Ar-Ge Merkezi ile birlikte ayrıca iki (2) yıl içinde en az 150 mühendisin çalıştığı Teknik Destek Merkezi bulunan, dört (4) yıl içerisinde 350 mühendis ve 250 araştırmacının çalıştığı Ar-Ge Merkezi ile birlikte ayrıca dört (4) yıl içinde en az 150 mühendisin çalıştığı Teknik Destek Merkezi bulunan tedarikçi şirketlerden sağlamamakla yükümlüdür.

En az %10'unu da Türkiye'de ürün veya sistem geliştirmek üzere kurulmuş olan KOBİ niteliğindeki tedarikçiler tarafından Türkiye'de üretilen ürünlerden sağlamamakla yükümlüdür.

TT Mobil'in kendi bünyesinde ayrı bir birim şeklinde örgütlediği veya bütün hisselerine sahip olmak kaydıyla bilgi ve iletişim teknolojileri alanında Ar-Ge projeleri geliştirmek üzere ayrı bir şirket olarak kurduğu Ar-Ge merkezinde araştırmacı statüsünde çalışan personelin; yetkilendirmeyi müteakip iki yıl içerisinde en fazla 60'ı ve dört yıl içerisinde en fazla 150'si de bu fıkranın (a) bendinde yer alan araştırmacı sayılarına ilişkin yükümlülük kapsamında dikkate alınır.

Tedarikçi şirket ve/veya TT Mobil tarafından Ar-Ge merkezlerinde çalıştırılacak araştırmacılar içerisinde mevzuat çerçevesinde Ar-Ge merkezinde kısmi zamanlı çalışan veya üniversitede bulunup tedarikçi şirketin ve/veya TT Mobil'in talep ettiği konularda akademik çalışmalar yürüten üniversite öğretim elemanları da yer alabilir. Öğretim elemanları sayısı, bu fıkranın (a) bendinde belirtilen toplam çalışan araştırmacı sayısının %10'undan fazla olamaz.

Bir tedarikçi şirket, Ar-Ge ve teknik destek merkezlerini diğer tedarikçi şirketler hariç olmak üzere bilgi ve iletişim teknolojileri alanında faaliyet gösteren ve diğer tedarikçi şirketlerle birlikte kurduğu Ar-Ge ve teknik destek merkezleri bulunmayan, Türkiye'de yerleşik bir şirket, kurum veya kuruluşla beraber kurabilir. Tedarikçi şirketlerin söz konusu merkezlerde en az %50 ortaklığı bulunmalıdır.

TT Mobil'in şebekesinde kullanacağı tüm bağımsız yazılım ve donanım birimleri, birbirleri ile açık arayüzler ile bağlantılı olacaktır. TT Mobil şebekeye ilişkin yatırımlarını (donanım, yazılım gibi), tedarikçi şirketlerin ve KOBİ'lerin yukarıda ifade edilen şartları sağlayıp sağlamadıklarını kontrol ve tespit ederek gerçekleştirmekle yükümlüdür.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

24. TAAHHÜTLER VE YÜKÜMLÜLÜKLER (DEVAMI)

IMT-2000/UMTS Altyapılarının Kurulması ve İşletilmesi ile Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin İmtiyaz Sözleşmesi (devamı)

Şebekede ve haberleşme hizmetlerinde kullanılan donanım ve yazılımlara ilişkin yatırımlar (Devamı)

TT Mobil, her yıl yer kiralama, kule, direk, boru, konteyner, kanal, enerji nakil hatları ve benzeri altyapı niteliğindeki tesislere yaptıkları yatırımlar hariç olmak üzere, şebekeye ilişkin yatırımlarının (baz istasyonu, anahtarlama, yönlendirici gibi ürünlerle sınırlı olmaksızın şebekeye ve haberleşme hizmetlerine ilişkin donanım ve yazılım ürünleri); yetkilendirilmesini müteakip birinci yıl içinde en az %30, ikinci yıl içinde en az % 40, üçüncü ve devam eden yıllar içinde en az % 45'ini 4734 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat kapsamında yerli malı olduğu belirlenen ürünlerden sağlamakla yükümlüdür. Tedarikçi şirketlerin ve KOBİ'lerin TT Mobil'e sağladığı ürünlerin yerli malı olduğu belirlenen kısımları da bu yükümlülük kapsamında dikkate alınır. Bununla birlikte; yerli malı olduğu belirlenen ürünlerin piyasada bulunma durumu, üreticilerin arz kapasitesi ve diğer koşullar nedeniyle bu fıkra da yer alan yükümlülüklerini yerine getiremeyeceğini öngören TT Mobil, gerekçeleri ile birlikte yükümlülük dönemi bitmeden en az altı (6) ay öncesinden Kuruma başvurur. Kurum gerekli görürse söz konusu yükümlülüğü anılan dönem itibarıyla azaltabilir veya kaldırabilir.

Ayrıca bir önceki paragraftaki yükümlülükler ilaveten TT Mobil; söz konusu fıkra da belirtilen şebekeye ve haberleşme hizmetlerine ilişkin yatırımlarının dörder yıllık süreler için ölçülmek üzere, yetkilendirmeyi müteakip ilk dört yılda ortalama en az % 30'unu, ikinci dört yılda ortalama en az %40'ını ve üçüncü dört yılda ortalama en az %45'ini 4734 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat kapsamında yerli malı olduğu belirlenen ürünlerden olacak şekilde sağlamakla yükümlüdür. Tedarikçi şirketlerin ve KOBİ'lerin TT Mobil'e sağladığı ürünlerin yerli malı olduğu belirlenen kısımları da bu yükümlülük kapsamında dikkate alınır.

Bununla birlikte, yerli malı olduğu belirlenen ürünlerin piyasada bulunma durumu, üreticilerin arz kapasitesi ve diğer koşullar nedeniyle bu fıkra da yer alan yükümlülüklerini yerine getiremeyeceğini öngören TT Mobil, gerekçeleri ile birlikte yükümlülük dönemi bitmeden en az altı (6) ay öncesinden Kuruma başvurur. Kurum söz konusu yükümlülüğü, Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının görüşünü almak kaydıyla, anılan dönem itibarıyla azaltabilir veya kaldırabilir. Bu paragrafta ifade edilen yükümlülük ile bir önceki paragraftaki yükümlülükler birbirinden ayrı olarak değerlendirilir.

Bu madde kapsamındaki yükümlülüklerin karşılanıp karşılanmadığı, TT Mobil'in IMT-2000/UMTS İmtiyaz Sözleşmesinin şebekede kullanılan donanım ve yazılımlara ilişkin yatırımlara dair maddesi kapsamındaki yükümlülükleri ile birlikte değerlendirilir.

Yetkilendirmenin iptali:

BTK, aşağıdaki sebeplerle yetkilendirmeyi iptal edebilir.

- TT Mobil hakkında yargı mercilerince verilmiş iflas veya konkordato kararı olması,
- TT Mobil'in bu yetkilendirme kapsamındaki yükümlülüklerinden herhangi birini yerine getirmediğinin ve verilen süre içinde durumu düzeltilmediğinin saptanması,
- TT Mobil'in kendisine tahsisli ya da kullanımına izin verilen frekanslar dışında faaliyet gösterdiğinin belirlenmesi, verilen süre içerisinde bu faaliyete son vermemesi,
- TT Mobil'in, daha önce imzalamış olduğu imtiyaz sözleşmelerinden birinin feshedilmesi,
- TT Mobil'in, haberleşmenin gizliliği, milli güvenlik ve kamu düzenine ilişkin madde kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirmemesi.

Bu hallerde, TT Mobil'e, BTK'nın yazılı bildiriminden itibaren doksan (90) günden az olmamak üzere yükümlülüğünü yerine getirme olanağı tanınır. TT Mobil'in, verilen süre içerisinde yükümlülüklerinin tamamını yerine getirmemesi durumunda yetkilendirmesi BTK tarafından iptal edilecektir. Bu yetkilendirmenin herhangi bir şekilde iptali halinde, kullanım hakkı ücreti dâhil TT Mobil tarafından herhangi bir ücret talep edilemez.

Yetkilendirmenin herhangi bir nedenle iptali veya sona ermesi durumunda TT Mobil, sistemi oluşturan ve sistemin işleyişini etkileyen her türlü yazılımı, teçhizatı (kule, direk, boru, konteyner, kanal, enerji nakil hatları, anten vs. dâhil), bu teçhizatın kurulu bulunduğu TT Mobil'in kullanımında olan taşınmazları ve bunlarla ilgili her türlü bilgi ve belgeyi BTK veya BTK'nın göstereceği kuruluşa, her türlü rehin, ipotek, haciz ve benzeri hukuki takyidattan arı, bedelsiz ve bütün fonksiyonları ile çalışır durumda devredebilir.

Grup ile ilgili kanuni takibatlar

Belediyeler ile olan ihtilaflar

Belediyeler tarafından, çeşitli dönemlere ait altyapı yatırım fonu ve belediye payı bedeli olarak belirlenen tutarın ödenmesi talebi ile Şirket aleyhine açılan davalara konu uyuşmazlıklarda, 2019 yılında Danıştay'da Şirket lehine alınan kararlar ve söz konusu kararlarda sadece ortak programa alınan altyapı hizmetleri için altyapı yatırım fonuna aktarım yapılmasının istenebileceği, yatırımlara ilişkin taslak program sunulduğu araştırılmadan, kesin ve ortak programa alınmış bir yatırım programı olduğu anlaşılmaksızın, Şirket'ten belli bir miktar ödemenin yapılmasının istenmesinin hukuka aykırı olduğuna işaret edildiği gözetilerek, yükümlülüğün yerine getirilmesi için, önemli ölçüde ekonomik fayda içeren kaynakların işletmeden çıkma ihtimalinin muhtemel olmaması nedeniyle ile 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla hazırlanan konsolide finansal tablolarda herhangi bir karşılık ayrılmamıştır. (31 Aralık 2018: 51.059 TL)

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

24. TAAHHÜTLER VE YÜKÜMLÜLÜKLER (DEVAMI)

IMT-2000/UMTS Altyapılarının Kurulması ve İşletilmesi ile Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin İmtiyaz Sözleşmesi (devamı)

Şebekede ve haberleşme hizmetlerinde kullanılan donanım ve yazılımlara ilişkin yatırımlar (Devamı)

Grup'un BTK ile arasında olan ihtilaflar

Şirket'in BTK'ya karşı açmış olduğu çeşitli davalar bulunmaktadır. Bu davalar genel olarak sektörel ve tarife düzenlemeleri ve sektördeki diğer operatörlere ilişkin açıklanan düzenlemelere ilişkindir. Sektörel ihtilaflar genellikle BTK'nın arabacıları, telekomünikasyon hizmetleri ve altyapı ile ilgili aldığı karar ve hükümlere itiraz suretiyle oluşmaktadır. 5 Aralık 2017 tarihli ve 30261 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 7061 sayılı "Bazı Vergi Kanunları ile Diğer Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun"un 99'uncu maddesi ile 5809 sayılı Kanunun 60'ıncı maddesine eklenen 9'uncu fıkra uyarınca, müşteri iadelerine ilişkin kararın tebliğinden itibaren iki yıl içerisinde tüketicilere iade edilememesi halinde evrensel hizmet geliri olarak Türkiye Cumhuriyeti Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı'na aktarılacağı düzenlenmiştir. İlgili düzenlemelerde verilen 2 yıllık sürenin sonuna gelinmiş olması ve bu süreçte yürütmenin durdurulması taleplerinin reddedilmesi nedeniyle 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla BTK cezaları ve BTK kararları gereği müşteriye veya Türkiye Cumhuriyeti Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı'na yapılması gereken iadeler için toplam 127.699 TL karşılık ayrılmıştır (31 Aralık 2018: 37.359 TL).

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı idari para cezası

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Müfettişleri tarafından TT Mobil üzerinden kullanıcılara sunulan katma değerli hizmetler üzerinde gerçekleştirilen denetim neticesinde mesafeli satış kurallarına uyulmadığı gerekçesiyle İstanbul Valiliği Ticaret İl Müdürlüğü tarafından TT Mobil aleyhine 138.173 TL tutarında idari para cezası uygulandığına dair bildirim tebliğ edilmiştir. Söz konusu ceza tertibi üzerine; idari para cezasına yönelik uzlaşma için T.C. Ticaret Bakanlığı'na başvuruda bulunulmuş, sonrasında da idari işlemin geri alınması başvurusu yapılmıştır. İdari işlemin geri alınması başvurusu reddedilmiş olup uzlaşma sürecinde TT Mobil tarafından uzlaşma kabul edilmemiştir. Talep edilen tutarlar için yürütmeyi durdurma talepli iptal davası açılmıştır. 6 Kasım 2019 tarihinde duruşma gerçekleştirilmiştir. Mahkeme TT Mobil lehine davanın kabulüne, idari para cezasının iptaline karar vermiştir.

Yönetimin görüşüne göre, yükümlülüğün yerine getirilmesi için, önemli ölçüde ekonomik fayda içeren kaynakların işletmeden çıkma ihtimalinin muhtemel olmaması nedeni ile 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla hazırlanan konsolide finansal tablolarda herhangi bir karşılık ayrılmamıştır.

Diğer konular

Grup avukatlarının olumsuz bir karar çıkmasını muhtemel gördükleri diğer davalar için konsolide finansal tablolarda 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla 62.682 TL tutarında (31 Aralık 2018: 56.946 TL) karşılık ayrılmıştır. Kalan diğer davalar için Grup avukatları, iddiaların gerekçelerinin olmadığını veya davalara itiraz edilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Dolayısıyla, bu tip davalarla ilgili olarak konsolide finansal tablolarda herhangi bir karşılık ayrılmamıştır.

25. NAKİT AKIŞ TABLOSUNA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

Diğer açıklamalar

Finansman faaliyetlerinden kaynaklanan nakit akışları ile yükümlülüklerdeki hareketlerin mutabakatı

	31 Aralık 2018	Nakit hareketler	Nakit olmayan hareketler			31 Aralık 2019
			Girişler	Kur farkı değişimi	Diğer nakit olmayan hareketler	
Finansal yükümlülükler (Dipnot 5)	19.918.824	(5.469.866)	2.088.720	2.716.517	388.199	19.642.394
Kiralama yükümlülükleri (Dipnot 5)	2.594	(788.732)	191.476	9.257	1.726.166	1.140.761
Türev yükümlülükler, net (Dipnot 15)	495.536	220.164			(413.507)	302.193
Finansman faaliyetlerinden kaynaklanan toplam yükümlülükler	20.416.954	(6.038.434)	2.280.196	2.725.774	1.700.858	21.085.348

Konsolide nakit akış tablosunda işletme faaliyetlerinden sağlanan net nakit içinde gösterilen 68.032 TL tutarındaki "Diğer nakit girişleri" bloke nakit tutarındaki değişimi göstermektedir. Bloke nakit tutarları Dipnot 4'de gösterilmiştir. Finansman faaliyetlerinden sağlanan nakit içinde gösterilen 72.471 TL tutarındaki "Diğer nakit çıkışları" diğer finansman ödemeleri tutarlarındaki değişimi göstermektedir. Dönem net karı mutabakatının altında gösterilen 117.704 TL tutarındaki "Nakit dışı kalemlere ilişkin diğer düzeltmeler" TFRS Yorum 12 tutarlarındaki değişimi göstermektedir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

26. BİLANÇO TARİHİNDEN SONRAKİ OLAYLAR

Yoktur.

27. HASILAT

	1 Ocak 2019 – 31 Aralık 2019	1 Ocak 2018 – 31 Aralık 2018
Mobil	8.896.224	7.534.284
Geniş bant	6.625.258	5.532.700
Sabit ses	2.685.259	2.603.183
Kurumsal data	1.821.577	1.690.211
Uluslararası gelirler	1.097.539	926.220
TFRS yorum 12 gelirleri	1.023.117	771.141
TV	348.456	305.669
Diğer	1.159.678	1.067.492
	23.657.108	20.430.900

28. FAALİYET GİDERLERİ

	1 Ocak 2019 – 31 Aralık 2019	1 Ocak 2018 – 31 Aralık 2018
Satışların maliyeti (-)	(12.298.492)	(11.249.445)
Pazarlama, satış ve dağıtım giderleri (-)	(2.670.891)	(2.409.985)
Genel yönetim giderleri (-)	(2.147.447)	(1.784.341)
Araştırma ve geliştirme giderleri (-)	(166.491)	(147.779)
	(17.283.321)	(15.591.550)

29. NİTELİKLERİNE GÖRE GİDERLER

	1 Ocak 2019 – 31 Aralık 2019	1 Ocak 2018 – 31 Aralık 2018
Personel giderleri	(3.435.612)	(3.018.853)
Vergiler	(2.316.397)	(2.004.943)
Yurtiçi bağlantı giderleri	(1.318.675)	(1.270.446)
Tamir ve bakım giderleri	(927.902)	(836.017)
TFRS Yorum 12 kapsamında giderleşen sabit kıymet alımları ve yatırım karşılık gideri	(905.413)	(682.426)
Yurtdışı bağlantı giderleri	(758.263)	(636.511)
Elektrik, su ve gaz giderleri	(699.259)	(578.716)
Teknoloji şirketi satış maliyeti ve ekipman satış maliyeti	(508.106)	(502.519)
İlan, reklam ve sponsorluk giderleri	(368.016)	(448.171)
Diğer giderler	(1.299.712)	(1.877.754)
Toplam faaliyet giderleri (amortisman ve itfa payları hariç)	(12.537.355)	(11.856.356)
Amortisman gideri, itfa payları	(4.715.985)	(3.717.763)
Değer düşüklüğü karşılığı giderleri	(29.981)	(17.431)
Giderler toplamı	(17.283.321)	(15.591.550)

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

30. ESASFAALİYETLERDEN DİĞER GELİRLER / (GİDERLER)

	1 Ocak 2019 – 31 Aralık 2019	1 Ocak 2018 – 31 Aralık 2018
Gecikme faizi ve reeskont gelirleri	152.230	140.221
Kira gelirleri	131.891	35.616
Dava ve tazminat gelirleri	43.067	21.649
Diğer	58.203	33.883
Diğer faaliyetlerden gelirler	385.391	231.369
Dava, tazminat ve ceza giderleri	(166.729)	(92.345)
Kur farkı giderleri	(157.367)	(298.763)
Kıdem tazminat karşılığı faiz maliyeti (Dipnot 21)	(91.679)	(64.738)
Reeskont giderleri	(57.211)	(34.399)
Diğer	(37.773)	(2.229)
Diğer faaliyetlerden giderler (-)	(510.759)	(492.474)

31. YATIRIM FAALİYETLERİNDEN GELİRLER / (GİDERLER)

	1 Ocak 2019 – 31 Aralık 2019	1 Ocak 2018 – 31 Aralık 2018
Hurda satış karları	193.010	105.503
Sabit kıymet satış karları	21.101	24.785
Yatırım faaliyetlerinden gelirler	214.111	130.288
Sabit kıymet satış zararları	(1.545)	(12.960)
Yatırım faaliyetlerinden giderler (-)	(1.545)	(12.960)

32. FINANSMAN GELİRLERİ / (GİDERLERİ)

	1 Ocak 2019 – 31 Aralık 2019	1 Ocak 2018 – 31 Aralık 2018
Kur farkı gelirleri	609.524	575.308
Mevduat faiz geliri	209.389	270.547
Vadeli piyasa işlem karları	2.913	444.713
Diğer	33.216	131.931
Finansman gelirleri	855.042	1.422.499
Faiz giderleri	(2.280.441)	(1.050.389)
Kur farkı zararları	(1.583.232)	(5.821.839)
Vadeli piyasa işlem zararları	(311.419)	(884.451)
Diğer	(213.652)	(115.640)
Finansman giderleri	(4.388.744)	(7.872.319)
Finansman giderleri net	(3.533.702)	(6.449.820)

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

33. VERGİLER

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Ödenecek kurumlar vergisi:		
Kurumlar vergisi karşılığı	206.890	22.725
Peşin ödenmiş vergi ve fonlar (-)	(131.652)	(16.260)
Ödenecek vergiler	75.238	6.465
	1 Ocak 2019 - 31 Aralık 2019	1 Ocak 2018 - 31 Aralık 2018
Vergi gideri:		
Kurumlar vergisi gideri		
Cari kurumlar vergisi gideri	(206.890)	(22.725)
Önceki dönem vergileri ile ilgili olarak yapılan düzeltmeler	915	2.245
Ertelenmiş vergi geliri (Dipnot 11)		
Ertelenmiş vergi geliri	(122.000)	651.500
	(327.975)	631.020

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla sona eren yıla ait konsolide finansal tablolarda 126.389 TL (31 Aralık 2018: 365.034 TL gider) tutarında ertelenmiş vergi geliri diğer kapsamlı gelir altında muhasebeleştirilmiştir.

Şirket ve Türkiye'de yerleşik bağlı ortaklıkları, Türkiye'de yürürlükte bulunan vergi mevzuatı ve uygulamalarına tabidir. Kurumlar vergisi, ilgili olduğu hesap döneminin sonunu takip eden dördüncü ayın yirmi beşinci günü akşamına kadar beyan edilmekte ve ilgili ayın sonuna kadar tek taksitte ödenmektedir.

Türkiye'de, kurumlar vergisi oranı 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla %22'dir. 5 Aralık 2017 tarihli ve 30261 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 7061 sayılı "Bazı Vergi Kanunları ile Diğer Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun"un 91inci maddesi ile 5520 sayılı Kurumlar Vergisi Kanunu'na eklenen geçici 10'uncu madde uyarınca kurumların 2018, 2019 ve 2020 vergilendirme dönemlerine ait kazançları üzerinden ödenmesi gereken kurumlar vergisinin %22 oranıyla hesaplanması ve sonrasında tekrardan %20 oranı ile vergilendirilmeye devam edilmesi öngörülmektedir. Bu süre zarfında Bakanlar Kurulu'na %22 oranını %20 oranına kadar indirme yetkisi verilmiştir.

31 Aralık 2019 tarihinde sona eren dönem itibarıyla, vergi mevzuatı uyarınca üçer aylık dönemler itibarıyla oluşan kazançlar üzerinden %22 oranında geçici vergi hesaplanarak ödenmekte ve bu şekilde ödenen tutarlar yıllık kazanç üzerinden hesaplanan vergiden mahsup edilmektedir.

Türkiye'de vergi mevzuatı, Şirket ve bağlı ortaklıklarının konsolide vergi beyannamesi doldurmasına izin vermemektedir. Bu yüzden mali tablolara yansıtılan vergi karşılığı, şirket bazında ayrı ayrı hesaplanmıştır.

Kurumlar Vergisi Kanunu'na göre beyanname üzerinde gösterilen mali zararlar 5 yılı aşmamak kaydıyla dönemin kurumlar vergisi matrahından indirilebilir. Beyanlar ve ilgili muhasebe kayıtları vergi dairesince beş yıl içerisinde incelenebilmekte ve vergi hesapları revize edilebilmektedir.

Türkiye'de mukim anonim şirketlerden, kurumlar vergisi ve gelir vergisinden sorumlu olmayanlar ve muaf tutulanlar haricindekilerle yapılanlarla Türkiye'de mukim olan ve olmayan gerçek kişilere ve Türkiye'de mukim olmayan tüzel kişilere yapılan temettü ödemeleri %15 gelir vergisine tabidir.

Türkiye'de mukim anonim şirketlerden yine Türkiye'de mukim anonim şirketlere yapılan temettü ödemeleri gelir vergisine tabi değildir. Ayrıca karın dağıtılmaması veya sermayeye eklenmesi durumunda gelir vergisi hesaplanmamaktadır.

Kurumların tam mükellefiyete tabi bir başka kurumun sermayesine iştiraktan elde ettikleri temettü kazançları (yatırım fonlarının katılma belgeleri ile yatırım ortaklıkları hisse senetlerinden elde edilen kar payları hariç) kurumlar vergisinden istisnadır. Ayrıca, kurumların en az iki tam yıl süreyle aktiflerinde yer alan iştirak hisseleri ile aynı süreyle sahip oldukları gayrimenkullerinin (taşınmazlarının), kurucu senetleri, intifa senetleri ve rüçhan haklarının satışından doğan kazançların %50'lik kısmı 31 Aralık 2019 itibarıyla kurumlar vergisinden istisnadır.

İstisnadan yararlanmak için söz konusu kazancın pasifte bir fon hesabında tutulması ve 5 yıl süre ile işletmeden çekilmemesi gerekmektedir. Satış bedelinin satışın yapıldığı yılı izleyen ikinci takvim yılı sonuna kadar tahsil edilmesi gerekir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

33. VERGİLER (DEVAMI)

Vergi gideri ile vergi öncesi karın vergi oranı ile çarpılması sonucu çıkan vergi giderinin mutabakatı aşağıda belirtilmiştir:

	1 Ocak 2019 -31 Aralık 2019	1 Ocak 2018 -31 Aralık 2018
Vergi öncesi kar / (zarar)	2.734.758	(2.022.281)
Hesaplanan vergi (gideri) / geliri (22%)	(601.647)	444.902
Vergi etkisi:		
- Kanunen kabul edilmeyen giderlerin etkisi	(54.354)	(42.663)
- Bağlı ortaklıkların vergi oranı farklarının etkisi	(1.104)	2.999
-Nakit sermaye artışından kaynaklanan ertelenmiş vergi aktifinin kayıtlara alınması	65.146	60.907
- Bağlı ortaklıkların mali zararlarından kaynaklanan ertelenmiş vergi aktifinin kayıtlara alınması	192.673	113.845
- Bağlı ortaklıkların ertelenmiş vergiye konu edilmeyen vergi zararı ve düzeltme kayıtlarının etkisi	71.311	51.030
Vergi (gideri) / geliri	(327.975)	631.020

Yatırım İndirimi

TT Mobil, ilgili devlet kurumlarından önemli yatırım harcamalarına ilişkin aşağıdaki kapsamlarda yatırım indirimi teşviki almıştır:

a) Makine ve ekipman ithalatlarında %100 muafiyet,

b) Onaylanan yatırım harcamalarında %100 yatırım indirimi.

(b) maddesinde bahsi geçen yatırım indirimi cari yıl ve gelecekte oluşabilecek kurumlar vergisine tabi kardan indirilebilir olmakla beraber söz konusu yatırım indirimi stopaj vergisine konu olacaktır. 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla, TT Mobil'in kullanılabilir yatırım indirimi 11.497.824 TL'dir (31 Aralık 2018: 9.542.318 TL) ve bu kapsamda kayda alınmamış ertelenmiş vergi alacağı 301.141 TL'dir (31 Aralık 2018: 278.162 TL).

Gelir ve kurumlar vergisi mükellefleri; 24 Nisan 2003 tarihinden önce yapılan müracaatlara istinaden düzenlenen yatırım teşvik belgeleri kapsamında olan ve düzeltilen Gelirler Vergisi Kanunu'nun (4842 no'lu Kanun ile düzeltilen) 19'uncu madde kapsamında 31 Aralık 2005 tarihinden önce başlanan yatırımlarını, sadece 2006, 2007 ve 2008 yıllarına ait kazançlarından indirebilmekteydiler.

15 Ekim 2009 tarihinde, Anayasa Mahkemesi yatırım indirimlerinin 2008 yılından sonra kullanılamayacağı ve yatırım indirimi teşvikini 2006, 2007 ve 2008 yılları ile sınırlayan ifadeleri iptal etmiştir. Anayasa Mahkemesi'nin verdiği iptal kararı 8 Ocak 2010 tarihinde yayınlanan 27456 no'lu Resmi Gazete tarihinden itibaren geçerlidir. Buna göre Grup kullanılmamış yatırım teşviklerini ileri dönemlerde kullanma hakkına sahiptir.

34. FİNANSAL RİSK YÖNETİMİ VE POLİTİKALARI

Grup'un finansal risk politikaları merkezi olarak yönetilmektedir ve Şirket yönetimine bu konuda bir komite destek olmaktadır. Tüm Grup şirketleri, Yönetim Kurulları'nda onaylanan iş planlarındaki nakit ihtiyaçlarını, merkezi yönetimin yönlendirmesi ile kredi kullanımı veya sermaye artırımlarıyla karşılar. Grup finansman ihtiyaçlarına ve piyasa öngörülerine göre uzun veya kısa vadeli borçlanabilmektedir.

Grup'un risk yönetim politikaları, Grup'un karşılaştığı riskleri tespit ve analiz etmek, uygun risk limitleri ve kontrolleri belirleyerek bu limitlere bağlılığını gözlemlemek üzere kurulmuştur. Risk yönetim politika ve sistemleri, Şirket'in faaliyetleri ve piyasa koşullarındaki değişimleri yansıtacak şekilde sürekli gözden geçirilmektedir.

Grup denetim komitesi yönetimi, Grup'un risk yönetimi, politika ve prosedürlerine uygunluğunu açısından denetlemekte ve Grup'un karşılaştığı risklere bağlı olarak risk yönetimi çerçevesinin yerine getirmesi esnasında destek vermektedir. İç denetim bölümü, risk yönetimi politika prosedürlerinin düzenli ve özel olarak değerlendirilmelerini yapar ve sonuçları denetim komitesine raporlar.

Finansal risk faktörleri

Grup'un başlıca finansal enstrümanları, vadeli piyasa işlemleri, banka kredileri, ihraç edilmiş borçlanma araçları, nakit ve kısa vadeli mevduatlardan oluşmaktadır. Finansal enstrümanların asıl kullanım amacı Grup operasyonları için fon artırımları sağlamak ve faiz oranı riskinden korunmaktır. Grup, operasyonlarından direkt olarak kaynaklanan ticari alacaklar ve borçlar gibi çeşitli diğer finansal varlıklara ve yükümlülöklere sahiptir. Grup'un finansal enstrümanlarından kaynaklanan ana riskleri, likidite riski, yabancı para riski, faiz oranı riski ve kredi riskidir. Yönetim kurulu bu riskleri izlemek ve yönetmek için gerekli prosedürlerden sorumludur.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

34. FİNANSAL RİSK YÖNETİMİ VE POLİTİKALARI (DEVAMI)

Kredi riski

31 Aralık 2019	Alacaklar						
	Ticari alacaklar		Diğer alacaklar		Bankalardaki mevduat	Türev araçlar	Diğer
	İlişkili taraf	Diğer taraf	İlişkili taraf	Diğer taraf			
Raporlama tarihi itibarıyla maruz kalınan azami kredi riski (A+B+C+D+E)	11.793	5.992.604	-	111.404	4.945.874	408.522	-
- Azami riskin teminat vs. ile güvence altına alınmış kısmı	-	22.661	-	-	-	-	-
A. Vadesi geçmemiş ya da değer düşüklüğüne uğramamış finansal varlıkların net defter değeri	11.793	4.504.337	-	111.404	4.945.874	408.522	-
B. Koşulları yeniden görüşülmüş bulunan, aksi takdirde vadesi geçmiş veya değer düşüklüğüne uğramış sayılacak finansal varlıkların defter değeri	-	-	-	-	-	-	-
C. Vadesi geçmiş ancak değer düşüklüğüne uğramamış varlıkların net defter değeri	-	1.488.267	-	-	-	-	-
-Teminat, vs ile güvence altına alınmış kısmı	-	-	-	-	-	-	-
D. Değer düşüklüğüne uğrayan varlıkların net defter değerleri	-	-	-	-	-	-	-
-Vadesi geçmiş (brüt defter değeri)	-	3.490.624	-	35.152	-	-	-
-Değer düşüklüğü (-)	-	(3.490.624)	-	(35.152)	-	-	-
E. Bilanço dışı kredi riski içeren unsurlar	-	-	-	-	-	-	-

31 Aralık 2018	Alacaklar						
	Ticari alacaklar		Diğer alacaklar		Bankalardaki mevduat	Türev araçlar	Diğer
	İlişkili taraf	Diğer taraf	İlişkili taraf	Diğer taraf			
Raporlama tarihi itibarıyla maruz kalınan azami kredi riski (A+B+C+D+E)	10.489	5.268.309	-	105.914	4.494.393	237.402	-
- Azami riskin teminat vs. ile güvence altına alınmış kısmı	-	37.073	-	-	-	-	-
A. Vadesi geçmemiş ya da değer düşüklüğüne uğramamış finansal varlıkların net defter değeri	10.489	3.922.429	-	105.914	4.494.393	237.402	-
B. Koşulları yeniden görüşülmüş bulunan, aksi takdirde vadesi geçmiş veya değer düşüklüğüne uğramış sayılacak finansal varlıkların defter değeri	-	-	-	-	-	-	-
C. Vadesi geçmiş ancak değer düşüklüğüne uğramamış varlıkların net defter değeri	-	1.345.880	-	-	-	-	-
-Teminat, vs ile güvence altına alınmış kısmı	-	-	-	-	-	-	-
D. Değer düşüklüğüne uğrayan varlıkların net defter değerleri	-	-	-	-	-	-	-
-Vadesi geçmiş (brüt defter değeri)	-	(3.241.202)	-	(42.759)	-	-	-
-Değer düşüklüğü (-)	-	3.241.202	-	42.759	-	-	-
E. Bilanço dışı kredi riski içeren unsurlar	-	-	-	-	-	-	-

Bir müşterinin ya da karşı tarafın finansal varlıklarla ilgili sözleşmenin şartlarını yerine getirememesi sonucu Grup'un alacakları ve finansal varlıklarında oluşabilecek finansal zararlar, kredi riskini oluşturmaktadır.

Bilanço tarihi itibarıyla maruz kalınan kredi riski tutarının belirlenmesinde, alınan teminatlar gibi, kredi güvenilirliğinde artış sağlayan unsurlar dikkate alınmamıştır.

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla, Şirket'in maruz kaldığı azami kredi riski, finansal varlıkların tümünün bilançoda kayıtlı değerleriyle gösterilmesiyle yansıtılmıştır.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

34. FİNANSAL RİSK YÖNETİMİ VE POLİTİKALARI (DEVAMI)

Likidite riski

Likidite riski, Grup'un ileri tarihlerdeki finansal yükümlülüklerini karşılayamaması riskidir.

Grup'un amacı ödeme planlarını yakından takip ederek ve nakit projeksiyonlarıyla dönen varlıklar ve cari borçlar arasında denge sağlamaktadır.

Grup'un mevcut ve ileriye yönelik finansman ihtiyaçları uygun fon kaynakları, öncelikli olarak hissedarlardan olmak üzere, bankalar, finans kuruluşları ve tedarikçilerle yapılan kredi sözleşmeleri doğrultusunda sağlanmaktadır. Borçlanma kaynakları, bütçelenen ve gerçekleşen nakit akımlarının devamlı gözlemlenmesi ve finansal varlık ve yükümlülüklerin vade profilleri eşleştirilmesi yöntemleriyle yönetilmektedir.

Aşağıda sunulan tablo Grup'un 31 Aralık 2019 ve 2018 tarihleri itibarıyla finansal yükümlülüklerinin sözleşmeye dayalı iskonto edilmemiş ödemelerin (tahakkuk eden faizler dahil) vadelerine göre durumunu göstermektedir.

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla sözleşme uyarınca vadeler	Defter değeri	Sözleşme uyarınca nakit çıkışlar toplamı (I+II+III+IV)	3 aydan kısa (I)	3-12 ay arası (II)	1-5 yıl arası (III)	5 yıldan uzun (IV)
Türev olmayan finansal yükümlülükler						
Banka kredileri ve ihraç edilmiş borçlanma araçları	19.642.394	22.301.494	2.108.407	4.536.553	12.298.790	3.357.744
Finansal kiralama yükümlülükleri	1.140.761	1.506.209	155.753	326.441	898.204	125.811
Ticari borçlar	4.391.610	4.391.610	4.305.795	85.815	-	-
Diğer borçlar (*)	1.253.520	1.253.520	1.214.728	-	38.792	-
İlişkili kuruluşlara ticari borçlar	87	87	87	-	-	-
Türev finansal yükümlülükler	710.715	710.715	122.565	281.158	321.363	(14.371)

31 Aralık 2018 tarihi itibarıyla sözleşme uyarınca vadeler	Defter değeri	Sözleşme uyarınca nakit çıkışlar toplamı (I+II+III+IV)	3 aydan kısa (I)	3-12 ay arası (II)	1-5 yıl arası (III)	5 yıldan uzun (IV)
Türev olmayan finansal yükümlülükler						
Banka kredileri ve ihraç edilmiş borçlanma araçları	19.918.824	23.245.870	315.164	7.088.059	14.985.281	857.366
Finansal kiralama yükümlülükleri	2.594	2.599	158	476	1.965	-
Ticari borçlar	3.845.124	3.845.124	3.732.338	112.786	-	-
Diğer borçlar (*)	1.417.484	1.452.543	1.190.109	-	262.434	-
İlişkili kuruluşlara ticari borçlar	110	110	110	-	-	-
Türev finansal yükümlülükler	732.938	737.926	79.697	364.471	325.707	(31.949)

(*) Diğer borçlar kalemi; diğer borçlar, çalışanlara sağlanan faydalar kapsamında borçlar ve diğer kısa vadeli yükümlülüklerden oluşmaktadır. Çalışanlara sağlanan faydalar kapsamında borçlar içerisinde yer alan vergiler ile diğer kısa vadeli yükümlülükler içerisinde yer alan avans tutarları dahil edilmemiştir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

34. FİNANSAL RİSK YÖNETİMİ VE POLİTİKALARI (DEVAMI)

Piyasa Riski

Döviz pozisyonu tablosu

	31 Aralık 2019					31 Aralık 2018				
	TL karşılığı	ABD Doları	Avro	İngiliz Sterlini	Diğer	TL karşılığı	ABD Doları	Avro	İngiliz Sterlini	Diğer
1. Ticari alacaklar	303.692	32.786	15.102	183	4.470	315.683	22.861	28.884	3	15.201
2a. Parasal finansal varlıklar (Kasa, banka hesapları dahil)	4.436.947	230.967	459.369	-	6.235	3.286.197	336.639	250.863	17	2.040
2b. Parasal olmayan finansal varlıklar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. Diğer	174	-	26	-	-	108.766	922	17.232	-	29
4. Dönen varlıklar (1+2+3)	4.740.813	263.753	474.497	183	10.705	3.710.646	360.422	296.979	20	17.270
5. Ticari alacaklar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6a. Parasal finansal varlıklar	35.405	5.960	1	-	-	36.481	6.934	-	-	-
6b. Parasal olmayan finansal varlıklar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7. Diğer	790	-	119	-	-	-	-	-	-	-
8. Duran varlıklar (5+6+7)	36.195	5.960	120	-	-	36.481	6.934	-	-	-
9. Toplam varlıklar (4+8)	4.777.008	269.713	474.617	183	10.705	3.747.127	367.356	296.979	20	17.270
10. Ticari borçlar	2.621.490	339.821	83.327	(66)	31.090	2.044.960	302.973	70.387	-	19.113
11. Finansal yükümlülükler	4.847.846	517.698	266.334	-	844	6.707.528	917.725	311.789	-	-
12a. Parasal olan diğer yükümlülükler	18.564	587	2.267	-	-	9.561	201	1.411	-	-
12b. Parasal olmayan diğer yükümlülükler	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13. Kısa vadeli yükümlülükler (10+11+12)	7.487.900	858.106	351.928	(66)	31.934	8.762.049	1.220.899	383.587	-	19.113
14. Ticari borçlar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15. Finansal yükümlülükler	13.652.099	1.872.480	379.924	-	1.561	13.159.080	1.798.103	613.709	-	-
16 a. Parasal olan diğer yükümlülükler	174.726	29.312	91	-	-	85.271	16.095	99	-	-
16 b. Parasal olmayan diğer yükümlülükler	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17. Uzun vadeli yükümlülükler (14+15+16)	13.826.825	1.901.792	380.015	-	1.561	13.244.351	1.814.198	613.808	-	-
18. Toplam yükümlülükler (13+17)	21.314.725	2.759.898	731.943	(66)	33.495	22.006.400	3.035.097	997.395	-	19.113
19. Bilanço dışı döviz cinsinden türev araçların net varlık / (yükümlülük) pozisyonu (19a-19b)	11.707.212	1.552.884	373.315	-	-	10.070.310	1.824.600	78.180	-	-
19a. Aktif karakterli bilanço dışı döviz cinsinden türev ürünlerin tutarı	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19b. Pasif karakterli bilanço dışı döviz cinsinden türev ürünlerin tutarı	(11.707.212)	(1.552.884)	(373.315)	-	-	(10.070.310)	(1.824.600)	(78.180)	-	-
20. Net yabancı para varlık / (yükümlülük) pozisyonu (9-18+19)	(4.830.505)	(937.301)	115.989	249	(22.790)	(8.188.963)	(843.141)	(622.236)	20	(1.843)
21. Parasal kalemler net yabancı para varlık / (yükümlülük) pozisyonu (TFRS 7.B23)	(16.538.681)	(2.490.185)	(257.471)	249	(22.790)	(18.368.039)	(2.668.663)	(717.648)	20	(1.872)
(=1+2a+5+6a-10-11-12a-14-15-16a)										
22. Döviz hedge'i için kullanılan finansal araçların toplam gerçeğe uygun değeri	(115.429)	(41.060)	19.318	-	-	(448.013)	(87.785)	2.292	-	-
23. Döviz varlıklarının hedge edilen kısmının tutarı	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24. Döviz yükümlülüklerinin hedge edilen kısmının tutarı	(11.707.212)	(1.552.884)	(373.315)	-	-	(10.070.310)	(1.824.600)	(78.180)	-	-

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

34. FİNANSAL RİSK YÖNETİMİ VE POLİTİKALARI (DEVAMI)

Piyasa riski (devamı)

Yabancı para riski (devamı)

Grup'un başlıca yabancı para pozisyonu banka borçlanmalarından ve ticari borçlarından oluşmaktadır. Yabancı para cinsinden borçlanmalar Dipnot 5'te belirtilmiştir.

Aşağıda sunulan tabloda Grup'un vergi öncesi karının ve diğer kapsamlı gelirinin (vergi etkisi hariç), diğer tüm değişkenler sabit tutulduğunda, (parasal varlıklar ve yükümlülüklerdeki değişiklikler nedeniyle) ABD Doları ve Avro kurundaki değişime hassasiyet tablosu sunulmuştur:

31 Aralık 2019	Kar/Zarar		Diğer kapsamlı gelir	
	Yabancı paranın değer kazanması	Yabancı paranın değer kaybetmesi	Yabancı paranın değer kazanması	Yabancı paranın değer kaybetmesi
ABD Doları'nın TL karşısında %10 değerlenmesi halinde:				
1- ABD Doları net varlık/yükümlülüğü	(1.465.348)	1.465.348	-	-
2- ABD Doları riskinden korunan kısım (-)	851.645	(530.719)	(330.164)	129.116
3- ABD doları net etki (1+2)	(613.703)	934.629	(330.164)	129.116
Avro'nun TL karşısında % 10 değerlenmesi halinde:				
4- Avro net varlık/yükümlülüğü	(171.076)	171.076	-	-
5- Avro riskinden korunan kısım (-)	332.961	(281.957)	(50.244)	50.385
6- Avro net etki (4+5)	161.885	(110.881)	(50.244)	50.385
Diğer döviz kurlarının TL karşısında %10 değerlenmesi halinde:				
7- Diğer döviz net varlık/yükümlülüğü	(3.415)	3.415	-	-
8- Diğer döviz kuru riskinden korunan kısım (-)	-	-	-	-
9- Diğer döviz varlıkları net etki (7+8)	(3.415)	3.415	-	-
Toplam (3+6+9)	(455.233)	827.163	(380.408)	179.501

(*) Çapraz kur, takas ve opsiyon sözleşmelerinin gerçeğe uygun değer farklarını içermektedir.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

34. FİNANSAL RİSK YÖNETİMİ VE POLİTİKALARI (DEVAMI)

Piyasa riski (devamı)

Yabancı para riski (devamı)

31 Aralık 2018	Kar/Zarar		Diğer kapsamlı gelir	
	Yabancı paranın değer kazanması	Yabancı paranın değer kaybetmesi	Yabancı paranın değer kazanması	Yabancı paranın değer kaybetmesi
ABD Doları'nın TL karşısında %10 değerlenmesi halinde:				
1- ABD Doları net varlık/yükümlülüğü	(1.398.652)	1.398.652	-	-
2- ABD Doları riskinden korunan kısım (-)	287.143	(196.188)	98.573	(70.465)
3- ABD doları net etki (1+2)	(1.111.509)	1.202.464	98.573	(70.465)
Avro'nun TL karşısında % 10 değerlenmesi halinde:				
4- Avro net varlık/yükümlülüğü	(422.151)	422.151	-	-
5- Avro riskinden korunan kısım (-)	186.468	(156.462)	(52.525)	19.659
6- Avro net etki (4+5)	(235.683)	265.689	(52.525)	19.659
Diğer döviz kurlarının TL karşısında %10 değerlenmesi halinde:				
7- Diğer döviz net varlık/yükümlülüğü	(245)	245	-	-
8- Diğer döviz kuru riskinden korunan kısım (-)	-	-	-	-
9- Diğer döviz varlıkları net etki (7+8)	(245)	245	-	-
Toplam (3+6+9)	(1.347.437)	1.468.398	46.048	(50.806)

Faiz oranı riski

Piyasadaki fiyatların değişmesiyle finansal araçların değerlerinde dalgalanmalar oluşabilir. Grup'un faiz oranı riski başlıca banka kredilerine bağlıdır.

Faiz taşıyan finansal borçların faiz oranı değişiklik göstermesine karşın, faiz taşıyan finansal varlıkların sabit faiz oranı bulunmaktadır ve gelecek yıllardaki nakit akışı bu varlıkların büyüklüğü ile değişim göstermemektedir. Grup'un piyasa faiz oranlarının değişmesine karşı olan risk açıklığı, her şeyden önce Grup'un değişken faiz oranlı borç yükümlülüklerine bağlıdır. Grup'un bu konudaki politikası ise faiz maliyetini, sabit ve değişken faizli borçlar kullanarak yönetmektir. Banka kredilerinin faiz oranı riskini bertaraf etmek için Grup, ayrıca faiz takas anlaşmaları yapmıştır (Dipnot 15).

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

34. FİNANSAL RİSK YÖNETİMİ VE POLİTİKALARI (DEVAMI)

Faiz pozisyonu tablosu aşağıdaki gibidir.

	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Sabit faizli finansal araçlar		
Finansal varlıklar	4.281.269	3.693.827
Finansal yükümlülükler	(7.233.679)	(5.040.115)
Riskten korunan kısım etkisi	(11.407.465)	(7.546.710)
	(14.359.875)	(8.892.998)
Değişken faizli finansal araçlar		
Finansal yükümlülükler	(12.408.715)	(14.878.709)
Riskten korunan kısım etkisi	11.407.465	7.546.710
	(1.001.250)	(7.331.999)

Değişken faizli finansal araçlar için 31 Aralık 2019 tarihinde faiz %0,25 baz puan yüksek olsaydı ve diğer tüm değişkenler sabit kalsaydı vergi ve ana ortaklık dışı paylar öncesi kar 6.356 TL (31 Aralık 2018: 6.529 TL) daha düşük olacaktı, faiz %0,25 baz puan düşük olsaydı ve diğer tüm değişkenler sabit kalsaydı vergi ve ana ortaklık dışı paylar öncesi kar 6.406 TL (31 Aralık 2018: 6.229 TL) daha yüksek olacaktı.

Diğer taraftan, finansal riskten koruma nedeniyle, faiz %0,25 baz puan yüksek olsaydı özsermaye 54.124 TL (31 Aralık 2018: 57.004 TL) daha yüksek olacaktı, faiz %0,25 baz puan düşük olsaydı özsermaye 55.601 TL daha düşük olacaktı (31 Aralık 2018: 57.858 TL).

Finansal varlık ve yükümlülüklerin gerçeğe uygun değeri ile gösterilmesine ilişkin açıklamalar

Aşağıdaki tablo, finansal varlık ve yükümlülüklerin defter değeri ile gerçeğe uygun değerini göstermektedir.

Nakit ve benzeri varlıklar ile ticari ve diğer alacakların gerçeğe uygun değeri kısa vadeli olmalarından dolayı defter değerini ifade etmektedir. Sabit faizli finansal borçların gerçeğe uygun değeri, raporlama tarihi itibarıyla geçerli olan piyasa faiz oranı kullanılarak iskonto edilmiş nakit akımlarının bulunmasıyla hesaplanmıştır. Yabancı para değişken faizli finansal borçların gerçeğe uygun değeri ise ilerdeki nakit akışlarının tahmin edilen piyasa faiz oranları ile iskonto edilmesiyle hesaplanmıştır.

	Defter değeri		Gerçeğe uygun değer	
	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018	31 Aralık 2019	31 Aralık 2018
Finansal varlıklar				
Nakit ve nakit benzeri	4.946.070	4.494.536	4.946.070	4.494.536
Ticari ve diğer alacaklar (ilişkili kuruluşlar dahil)	6.115.801	5.384.712	6.115.801	5.384.712
Finansal yatırımlar ^(*)	14.693	11.995	^(*)	^(*)
Türev finansal varlıklar	408.522	237.402	408.522	237.492
Finansal yükümlülükler				
Banka kredileri	13.758.315	15.040.979	13.758.259	15.039.834
İhraç edilmiş borçlanma araçları	5.884.079	4.877.845	6.127.415	4.877.845
Finansal kiralama yükümlülükleri	1.140.761	2.594	1.140.761	2.594
Ticari borçlar ve diğer yükümlülükler (ilişkili kuruluşlar dahil) ^(**)	5.563.531	5.262.718	5.563.531	5.262.718
Türev finansal yükümlülükler	710.715	732.938	710.715	732.938

^(*) Grup'un finansal yatırımlardaki payı maliyet değerinden taşınmaktadır. Bu payın gerçeğe uygun değer bilgisi mevcut değildir.

^(**) Ticari ve diğer borçlar ile çalışanlara sağlanan faydalar kapsamında borçlar ve diğer kısa vadeli yükümlülüklerden oluşmaktadır. Çalışanlara sağlanan faydalar kapsamında borçlar içerisinde yer alan vergiler ve diğer kısa vadeli yükümlülükler içerisinde yer alan alınan avanslar hariç bırakılmıştır.

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

34. FİNANSAL RİSK YÖNETİMİ VE POLİTİKALARI (DEVAMI)

Gerçeğe uygun değer ölçümleri hiyerarşi tablosu

Grup, finansal tablolarda gerçeğe uygun değer ile yansıtılan finansal araçların gerçeğe uygun değer ölçümlerini her finansal araç sınıfının girdilerinin kaynağına göre, üç seviyeli hiyerarşi kullanarak, aşağıdaki şekilde sınıflandırmaktadır.

Seviye 1: Belirlenen finansal araçlar için aktif piyasada işlem gören (düzeltilmemiş) piyasa fiyatı kullanılan değerleme teknikleri

Seviye 2: Dolaylı veya dolaysız gözlemlenebilir girdi içeren diğer değerleme teknikleri

Seviye 3: Gözlemlenebilir piyasa girdilerini içermeyen değerleme teknikleri

Gerçeğe uygun değer ölçümleri hiyerarşi tablosu 31 Aralık 2019 itibarıyla aşağıdaki gibidir:

Gerçeğe uygun değer belirlenmesi					
	Değerleme tarihi	Toplam	Aktif piyasada oluşan fiyatlar (Seviye1)	Önemli gözlemlenebilen girdiler (Seviye2)	Önemli gözlemlenemeyen girdiler (Seviye3)
Gerçeğe uygun değerde ölçülen varlıklar:					
Türev finansal varlıklar:					
Çapraz kur işlemleri	31 Aralık 2019	373.121	-	373.121	-
Faiz oranı takas sözleşmeleri	31 Aralık 2019	35.401	-	35.401	-
Gerçeğe uygun değerde ölçülen yükümlülükler:					
İhraç edilmiş borçlanma araçları	31 Aralık 2019	2.876.254	2.876.254	-	-
Türev finansal yükümlülükler:					
Faiz oranı takas sözleşmeleri	31 Aralık 2019	173.362	-	173.362	-
Çapraz kur işlemleri	31 Aralık 2019	517.664	-	517.664	-
Mala dayalı türev araçlar (bakır)	31 Aralık 2019	19.689	-	19.689	-
Gerçeğe uygun değerde ölçülmeyen diğer finansal yükümlülükler					
Banka kredileri	31 Aralık 2019	13.758.259	-	13.758.259	-
İhraç edilmiş borçlanma araçları	31 Aralık 2019	3.251.161	3.251.161	-	-

31 Aralık 2019 Tarihi İtibarıyla ve Aynı Tarihte Sona Eren Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

(Tüm tutarlar aksi belirtilmedikçe Bin Türk Lirası ("TL") olarak, diğer bütün para birimleri de aksi belirtilmedikçe bin'lik değerlerden gösterilmiştir.)

34. FİNANSAL RİSK YÖNETİMİ VE POLİTİKALARI (DEVAMI)

Gerçeğe uygun değer ölçümleri hiyerarşi tablosu 31 Aralık 2018 itibarıyla aşağıdaki gibidir:

Gerçeğe uygun değer belirlenmesi					
	Değerleme tarihi	Toplam	Aktif piyasada oluşan fiyatlar (Seviye1)	Önemli gözlemlenebilen girdiler (Seviye2)	Önemli gözlemlenemeyen girdiler (Seviye3)
Gerçeğe uygun değerde ölçülen varlıklar:					
Türev finansal varlıklar:					
Çapraz kur işlemleri	31 Aralık 2018	200.921	-	200.921	-
Faiz oranı takas sözleşmeleri	31 Aralık 2018	36.481	-	36.481	-
Gerçeğe uygun değerde ölçülen yükümlülükler:					
İhraç edilmiş borçlanma araçları	31 Aralık 2018	4.877.845	4.877.845	-	-
Türev finansal yükümlülükler:					
Faiz oranı takas sözleşmeleri	31 Aralık 2018	84.004	-	84.004	-
Çapraz kur işlemleri	31 Aralık 2018	648.934	-	648.934	-
Gerçeğe uygun değerde ölçülmeyen diğer finansal yükümlülükler					
Banka kredileri	31 Aralık 2018	15.039.834	-	15.039.834	-

Sermaye yönetimi politikası

Grup'un sermaye yönetiminin birincil amacı, hisse değerlerini maksimize etmek ve işletmelerini desteklemek adına, güçlü kredi derecesini ve sağlıklı sermaye oranlarının devamlılığını sağlamaktır.

Grup, ekonomik koşulların değişimi ışığında, sermaye yapısını yönetmekte ve düzeltmeler yapmaktadır.

Grup, sermaye yapısını düzenlemek ve korumak için hissedarlara yapılan kar payı ödemelerini düzenleyebilir ya da sermayeyi hissedarlara geri verebilir. 2019 ve 2018 yıllarında herhangi bir hedef, politika ya da süreç değişikliği yapılmamıştır.

0-9

3G (Üçüncü Nesil)

Mobil sistemlerde üçüncü nesil. Yüksek hızda veri iletimi ve tam hareketli video, video konferans ve internet erişimi gibi daha fazla destekleyici multi medya uygulamaları sağlar. Bakınız "UMTS".

A

ACD (Otomatik Çağrı Dağıtımı)

Bir veritabanından aldığı yönergeler doğrultusunda gelen çağrıları tanımlayan ve cevaplayan, sonra da bu çağrıları bir operatör veya aracıya yönlendiren özel bir telefon sistemi.

ADSL (Asimetrik Dijital Abone Hattı)

Kısa banttan ya da çevirmeli internet erişiminden 50 kat daha fazla transfer hızı anlamına gelen, internete ve diğer popüler multi medya ve veri hizmetlerine 2 ila 6 Mbps hızında ağ erişimi sağlamak için erişim kanalı kullanan veri transferi teknolojisi.

Anahtar

Telefon görüşmelerini düzenleyen ve aranan numaraya veya bir sonraki anahtara yönlendiren bir aygıt. Ayrıca faturalama ve kontrol amaçlı bilgi kaydı yapılabilirler.

Ara Bağlantı

Aynı ya da farklı kişiler tarafından kullanılan iletişim ağlarının, bir kişinin ağlarının ya da hizmetlerinin kullanıcılarının, aynı ya da farklı bir kişinin ağlarının veya hizmetlerinin kullanıcıları ile iletişim kurmasına ya da farklı bir kişi tarafından sağlanan hizmetlere erişim sağlamasına izin vermek için bağlanması. ARPL (Hat Başına Ortalama Gelir) Hat başına elde edilen aylık ortalama geliri hesaplar. Bu miktarı hesaplamada kullanılan yöntem operatörler arasında farklılık gösterebilir.

ARPU (Kullanıcı Başına Ortalama Gelir)

Her bir kullanıcıdan elde edilen aylık ortalama geliri hesaplar (Bir cep telefonu hattı kullanıcısından elde edilen gelir gibi).

ATM (Eşzamanlı Aktarım Modu)

Veri, metin, ses, video ve multi medya sinyallerinin ağ erişim noktaları arasında 155 Mbps ye varan hızlarda eşzamanlı olarak iletilmesine izin veren yüksek hızlı dijital iletişim çoklama ve yönlendirme teknolojisi. ATM daha iyi yerel bölge araba bağlantılar ağı, PABX araba bağlantısı, veri iletimi ve esnek bant genişliği sağlar.

B

Bas Konuş

Bir cep telefonunun başka bir veya birden fazla telefonla gerçek zamanlı, sesli iletişimine izin veren, müşterinin sesinin duyulması için telefonun üzerindeki bir tuşa basmasını ve karşı tarafı dinlemek için tuşu serbest bırakmasını gerektiren bir cep telefonu teknolojisi.

Baz İstasyonu

Hücre içinde cep telefonlarıyla radyo sinyalleri aracılığıyla iletişim kurulmasını sağlayan bir mobil iletişim ağının her hücresindeki sabit alıcı-verici aygıtı.

Bit

İkili bir verinin en küçük birimi.

Bitstream Access (Veri Akışı Erişimi)

Bir sağlayıcıyı, yüksek hızlı erişim hizmeti sağlamak için nihai kullanıcıya bağlayan Türk Telekom ekipmanına erişim. Bu tür erişim, iletim kapasitesi açısından ikili hızda erişim sağlaması ve operatörün, erişim sağlayıcısı olarak, ekipmanın doğrudan erişim kanalına bağlanmasının yanı sıra nihai kullanıcı tarafında sunulan ara yüz gibi teknik detaylar konusunda karar vermesi yönünden toplu erişimden farklılık gösterir.

Bps (Saniyedeki Bit Sayısı)

Bir veri iletim hız birimi.

C

Centrex

Kullanıcı gruplarına, bir kuruluş içinde ya da diğer kullanıcı grupları arasında özel bir santrale gerek duymadan PBX anahtar benzeri işlevler sağlayan kamu santralleri tarafından sunulan gelişmiş bir telefon hizmeti.

Cigabayt

Genellikle veri belleğini ya da transferini ölçmede kullanılan ikili veri birimi.

CLIP (Arayan Abonenin Numarasının Görünmesi)

Kişi bir arama yaptığı zaman belli mekanlardaki telefon hatları üzerinden gönderilen bir kod. Bu kod aramayı yapan kişinin numarasını içerir. Bazı modemler bu kodu anlayabilir ve müşteri telefona cevap vermeden arayanın kimliğini müşteriye bildirebilir.

CLIR

Arayan abonenin numarasının görünmemesi.

CTI (Bilgisayar Telefon Entegrasyonu)

Bir bilgisayarın gelen aramaları kabul ederek ve uygun

yerlere yönlendirerek bir çağrı merkezi görevini yerine getirmesini sağlayan sistem.

Ç

Çağrı Bekletme

Kişinin bir telefon görüşmesi yaptığı sırada gelen ikinci bir aramanın olması durumunda alınan uyarı sinyali.

Çağrı Yönlendirme

Kullanıcının bir telefonu alternatif bir yerde çalmak üzere programlamasına izin veren bir özellik; çağrı yönlendirme her zaman ya da belli bir telefonun meşgul olduğu ya da cevap vermediği durumlarda olduğu gibi sadece önceden belirlenen zamanlarda geçerli olabilir.

Çerçeve Aktarıcı

Fiziksel bir iletişim hattını birkaç sanal kanala bölen bir veri taşıma protokolü. X25 paket anahtarlama ve ATM arasında bir teknoloji kanalı.

D

Dar Bant

Bir ses seviyesi hattından daha az veya eşit veri transfer hızı sağlayan bir kanal. Genişbant veri transfer hızları ile karşılaştırılır.

Dijital

0 ve 1'den oluşan ikili sayıları temsil eden bağımsız elektronik ya da optik titreşimler aracılığıyla bilgiyi depolama, işleme ve iletme yöntemi. Dijital iletim ve anahtar teknolojileri daima değişen analog sinyallere karşılık bilgiyi temsil eden bir dizi titreşimi kullanır. Analog ağlara kıyasla dijital ağlar daha fazla kapasite, otomatik hata düzeltme, hattın dinlenmesine karşı koruma hizmetleri sağlar ve daha az müdahaleye izin verirler. Sinyaller iletim için sayılara kodlanır.

Dolaşım

Bir ağın abonelerinin, başka bir operatörün kapsama alanında, kendi cep telefonları ve numaralarını kullanmalarına izin veren bir mobil iletişim özelliği.

DSL (Dijital Abone Hattı)

Bakınız "xDSL".

DSLAM (Dijital Abone Hattı Erişim Çoklayıcısı)

Bir telefon şirketinin merkez noktasında, pek çok müşteri DSL bağlantısını yüksek hızlı tek bir ATM hattına bağlamak için kullanılabilen bir ekipman.

DWDM (Yoğun Dalga Boyu Bölmeli Çoklama)

Birkaç bağımsız dijital bilgi akışının aynı optik kablo üzerinde bir arada bulunmasına izin veren bir teknik.

E

EDGE

Küresel gelişim için arttırılmış veri hızı.

Erişim Kanalı

Aboneyi en yakın anahtara ya da yoğunlaştırmaya bağlayan ağ elemanı. Genellikle kapalı devre şeklini alan bir çift bakır telden oluşan ve ayrıca fiber optik kabloları, mikrodalga bağlantıları ya da diğer teknolojileri kullanabilen bir erişim kanalı.

Erişim Sonlandırma Oranı

Bir operatör tarafından kendi ağı içinde sonlanan, gelen çağrılar için alınan ara bağlantı ücreti.

Ethernet

Birkaç bilgisayarın genellikle eş eksenli bir kablo üzerinden veri transferine izin veren yerel bölge ağı.

F

Frekans Bandı

Belirlenmiş bir frekans dizisi. Frekans, bir dalganın (örneğin bir elektromanyetik dalga) saniyede başlangıç noktasından bitiş noktasına kadar tam bir daire çizerek şekilde bir ileri bir geri sallanma sayısı demektir.

G

Gbps (Saniyedeki Milyar Bit Sayısı)

Bir veri iletim hız birimi. Saniyede bir Gbps saniyede bir milyar bite eşittir.

Genişbant Hizmeti

İçerik gerektiren yüksek iletim hızı konusunda bir iletişim hizmeti (video iletimi gibi).

Geri Arama

Abone, bir numarayı arayıp meşgul sesi duyduğunda, R5'i tuşlamaya davet edilir. Aranan hat müsait olduğunda, sistem aboneyi arayıp bağlantıyı sağlayacaktır.

G.SHDSL (Küresel Simetrik Yüksek Hızlı Dijital Abone Hattı)

Hem yüklemeler hem de indirmeler için eşit bant genişliği sağlayan ve her iki yönde de 2.3mbits/s maksimum bit hızında veri taşıma hizmeti.

GMPCS (Uydu Üzerinden Küresel Mobil Kişisel İletişim)

Nihai kullanıcılara küçük ve kolay taşınabilir uçbirimlerle erişilebilir olan uydular aracılığıyla, milletlerarası, bölgesel ya da küresel kapsama alanı sağlayan kişisel iletişim sistemi.

GPRS (Genel Paket Telsiz Hizmeti)

Avrupa İletişim Standartları Enstitüsü tarafından kurulmuş, genellikle mobil iletişim trafiğini sabit ağlara bağlamak için kullanılan santral sistemlerini pas geçerek baz istasyonlarının doğrudan internete bağlanabildiği, GSM bazlı, paket anahtarlama verileri iletim teknolojisi standardı. GPRS, mobil iletişim hizmetleri kullanıcılarına GSM'den 10 kata kadar daha hızlı olmasının yanı sıra, neredeyse anında ve daimi bağlantı ile daha iyi veri erişim olanakları sağlar.

GSM (Küresel Mobil İletişim Sistemi)

Avrupa İletişim Standartları Enstitüsü tarafından standardize edilmiş, tüm Avrupa'da, Japonya'da ve çeşitli diğer ülkelerde kullanılmakta olan dolaşım ile dijital iletim ve hücresel ağ yapısına dayanan bir dijital mobil iletişim sistemi. GSM sistemleri 900 Mhz ve 1800 Mhz frekans bandında faaliyet gösterir

GSM 900 ve GSM 1800

Bakınız "GSM".

I

İnternet Erişim Hattı

Aboneyi en yakın anahtara ya da yoğunlaştırıcıya bağlayan ağ elemanı. Genellikle kapalı devre şekli alan ve bir çift bakır telden oluşan ve ayrıca fiber optik kabloları, mikrodalga bağlantıları ya da diğer teknolojileri kullanabilen bir erişim kanalı.

IP (İnternet Protokolü)

Çoklu ağlar arasında iletişim kurmak için internette kullanılan protokol.

IP-VPN (İnternet Protokolü Üzerinden Sanal Özel Ağ) İnternet protokolü üzerinden erişilebilir kapalı, şifreli bağlantılar ağı.

IPTV (İnternet Protokolü Üzerinden Televizyon Yayını)

İnternet Protokol Televizyonu: Bir genişbant bağlantısı üzerinden iletim sağlayabilen, bir ağ altyapısı üzerinden internet protokolü kullanarak dijital televizyon hizmetlerinin sağlandığı sistem.

ISDN (Entegre Hizmetler Dijital Ağı)

Uçtan uca dijitalizasyon ve standardize edilmiş bant dışı sinyalizasyona dayanan, tek bir erişim kanalı üzerinden aynı anda iki bilgi akışı (ses, metin, veri ya da grafik) iletmeye kapasitesine sahip bir iletim sistemi.

ISDN-BA

Entegre Hizmetler Dijital Ağı - Temel Erişim; 2 ses ve 1 sinyalizasyon kanalından oluşur.

ISDN-PA

Entegre Hizmetler Dijital Ağı - Birincil Erişim; 30 ses ve 1 sinyalizasyon kanalından oluşur.

ISP (İnternet Hizmeti Sağlayıcısı)

Sağlayıcıları aracılığıyla internete ve diğer bilgisayar bazlı bilgi ağlarına erişim sağlayan bir şirket.

IT (Bilgi Teknolojisi)

Özellikle büyük bir kuruluş ya da şirket içinde, bilgi yönetimi ve işleminin tüm yönleriyle ilgilenen geniş bir alan.

ITI (Etkileşimli Terminal Ara yüzeyi)

Bir X.25 ağı içinde uçbirimler arasında ikili dosyaların transferine olanak sağlayan bir protokol.

IVR (Etkileşimli Sesli Yanıt)

Kullanıcıya seçenek sunmak için, genellikle telefon hatlarında, önceden kaydedilmiş bir sesli mesaj veri tabanı kullanan iletişim sistemi.

K

Kayıtlı Hat

Kayıtlı hat, operatör ve müşteri arasında geçerli ve etkili bir abonelik sözleşmesi bulunan hat anlamına gelir.

Kbps (Saniyedeki Kilobit Sayısı)

Bir veri iletim hız birimi. Bir Kbps 2(10) bpse eşittir.

Kiralık Hat

Abonenin özel kullanımı için iki veya daha fazla yere bağlanması için kiralanmış ses ve veri devreleri.

L

LAN (Yerel Alan Ağı)

Dosya, program, yazıcı ve yüksek hızlı modemler gibi çeşitli aygıtların paylaşımı amacıyla, kişisel bilgisayarlar, iş istasyonları, dosya sağlayıcıları ve yerel bir ortamdaki diğer bilgisayarlı aygıtlar arasında bağlantı sağlamak için tasarlanmış kısa mesafeli veri transfer ağı. Yerel bölge ağları, merkezi olmayan bir iletişim yönetimine sahip olabilir, ya da paylaşılan dosya ve programlardan oluşmuş, merkezi bir kaynak sağlayan özel bilgisayarları veya dosya sunucularını içerebilir.

M

Mbps (Saniyedeki Megabit Sayısı)

Bir veri iletim hız birimi. Bir Mbps 2(20) bpse eşittir.

Megabayt

Genellikle veri belleğini ya da transferini ölçmek için kullanılan bilgisayar veri birimi.

MHz (Megahertz)

Bir frekans ölçüm birimi. Bir MHz saniyede 1 milyon titreşime eşittir.

MMS (Multi Medya Mesaj Hizmeti)

Kullanıcıların resim, sesli ve görüntülü videolar gibi çeşitli multi medya içeriği barındıran mesajları, gerçek zamansız bir iletimle gönderip almalarını sağlayan, gelişmiş kablosuz terminaller için belirlenmiş bir standart.

MNP (Mobil Numara Taşınabilirliği)

Abonelerin servis sağlayıcılarını değiştirdiklerinde kendi cep telefonu numaralarını kullanmaya devam etmelerine izin veren bir hizmet.

MNS (Managed Network Services)

Ağ donanımı ve ilgili donanımlar müşterinin hesabındayken, bir ağ ortamı için faaliyet desteğinin sağlanması ve idaresi.

MoU (Konuşma Dakikaları)

Müşteri hareketliliğinin bir ölçüsü. Genellikle aylık bazda hesaplanan, abone başına ortalama görüşme dakikası.

MPLS (Çok Protokollü Etiket Anahtarlama)

Ağ trafiği akışını hızlandırmak ve idare edilmesini kolaylaştırmak için kabul edilmiş standartlarda bir teknoloji. MPLS her biri birer etiketle tanımlanmış bir dizi paket için belli bir yol çizilmesini içerir; böylece paketi bir sonraki noktaya iletmek için yönlendiricinin adresi araması için harcaması gereken zamanı kırtırır.

Müşteri Kaybı

Müşterilerin aboneliklerini sonlandırmasının bir sonucu olarak abonelik iptallerinden kaynaklanan müşteri devir hızı ölçüsü; müşterilerin rakip operatörlere geçmesi; ücret ödememeleri sebebiyle hizmet sağlayıcısının servisleri sonlandırması; ve mobil iletişim hizmetleri konusunda, ön ödemeli kartların kullanım sürelerinin dolması.

MVNO (Mobil Sanal Ağ Operatörü)

Diğer bir şirketin ağını kullanarak mobil hizmetler sunan şirket.

N

NGN (Gelecek Nesil Ağları)

IP/MPLS protokol bazlı, dijital paket anahtarlama ağı.

NMT 450

Kuzey Avrupa ülkeleri cep telefonu ve çoğunlukla 450MHz bandında faaliyet gösteren birinci nesil mobil ağların ilklerinden biri.

Node

Temel iletişim ekipmanları ya da bilgisayarların ağa erişebildiği bir nokta sağlayan ağ elemanı. Kapalı devre ağlarda nodalar anahtar sistemidir. Paket anahtarlama ağı ağırlıklı olarak bilgisayarlardır.

Noktadan Noktaya

Bir kullanıcı veya ağdan, telefon hattı kullanan diğer bir ağa bağlantı.

O

On-net

Bir operatörün ağına veya bir müşterinin özel ağına başından sonuna kadar bekleyen çağrılar.

Ö

ÖİV (Özel İletişim Vergisi)

Türkiye'nin Marmara Bölgesi'nde yaşanan 1999 depremi sonrasında, bölgenin bayındırlık hizmetlerine fon sağlamak için Türkiye'de tüm mobil iletişim hizmetlerine uygulanan bir vergi. Esasen verginin 2000 yılı sonuna kadar uygulamada kalması planlanmış, iki kez süresi uzatılmış ve 1 Ocak 2004'te 5035 Sayılı Kanun'un kabul edilmesiyle vergi sürekli kılınmıştır. Vergi GSM aboneleri tarafından ödenir ve GSM operatörleri tarafından toplanır.

P

Paket Anahtarlama

Adresli paketleri kullanarak bir kanalın sadece paketin iletim süresi boyunca meşgul edildiği bir veri iletim süreci.

PC (Kişisel Bilgisayar)

Bir mikro işlemciye dayanan ve aynı anda tek bir kişinin kullanımı için tasarlanmış küçük bir dijital bilgisayar.

Penetrasyon / Nüfuz Oranı

Bir portörün abonelerinin toplam sayısının hizmet sağladığı nüfusa bölünmesiyle elde edilen, yüzdelik olarak ifade edilen oran.

PMR (Özel Mobil Telsiz)/PAMR (Ortak Paylaşımlı Mobil Telsiz)

Çoklu kullanıcı gruplarının ortak paylaşımlı bir ağ içinde kendi kapalı sistemlerini kurabildikleri, telefon hattı tekniklerini kullanan ticari hizmet.

PoP (Varlık Noktası)

Genellikle modem, dijital kiralık hatlar ve çok protokollü yönlendiriciler gibi bir grup iletişim ekipmanının bulunduğu alan.

PSTN

Analog ses verilerini taşıyan, bakır kablolarla dayanan uluslararası telefon sistemi. Bu sistem, ISDN gibi dijital teknolojilere dayanan daha yeni telefon ağlarına karşılıktır.

PTT

Posta, Telefon, Telgraf Hizmetleri Genel Müdürlüğü. Türk Telekom 1924'ten PTT'den ayrılıp bir anonim şirketi olarak Hazine Müsteşarlığı'na bağlandığı 1995 yılına kadar PTT'ye bağlı olarak faaliyet gösterdi.

R

RLLO (Referans Kiralık Hat Teklifleri)

Türk Telekom'un referans yerel ağ teklifi. 1 Temmuz 2005'te kabul edilen Yerel Ağ Ayrıştırma Bildirisi uyarınca Türk Telekom yerel ağına erişim için bir referans teklifi sunmakla yükümlüdür. Referans yerel ağ teklifi her yıl Telekomünikasyon Kurulu tarafından onaylanmalıdır. Türk Telekom referans yerel ağ teklifini 29 Eylül 2005'te onaya sunmuştur.

S

Santral

Bakınız "anahtar".

SDH (Eşzamanlı Dijital Hiyerarşi)

Fiber optik kablo kullanan yüksek hızlı dijital iletim için Avrupa standardı.

Sesli Posta

Telefon yanıtı makinesine benzeyen, sesli mesaj gönderen, depolayan veya geri alan bir sistem.

SIM (Abone Kimlik Modülü)

Cep telefonuna yerleştirilen, kullanıcı hesabını ağı tanımlayan, tasdik eden ve telefon numaraları ve ağ bilgisi gibi kullanıcı verileri için veri depolama olanağı sağlayan elektronik bir kart. Telefonda bulunan uygulamaları da içerebilir.

SLA (Hizmet Düzeyi Anlaşması)

Ağ hizmeti sağlayıcısı ve müşteri arasında imzalanan, genellikle ölçülebilir koşullarda, ağ hizmeti sağlayıcısının hangi hizmetleri sunacağını ve belli durumlarda bu hizmetlerin özelliklerinin neler olacağını belirten bir anlaşma.

SMS (Kısa Mesaj Servisi)

Bir kısa mesaj servisi merkezi üzerinden, kullanıcıların bir cep telefonundan diğerine, 160 karaktere kadar hem alfabetik hem de sayısal karakterlerden oluşturulabilen mesajlar almasına ve göndermesine izin veren bir mobil iletişim sistemi.

SOHO

Küçük İşyeri / Ev Ofis

Sunucu Barındırma

Nihai kullanıcıya ara bağlantı ve ayrıştırma gibi iletişim hizmetlerini sağlamak amacıyla rakip operatörlerin ekipmanlarının Türk Telekom tesisleri içinde fiziksel ya da sanal olarak yer alması.

T

Taşıyıcı Ön Seçimi

Abonelere, telefon numaralarındaki ek kodları tuşlamadan, rakip operatörleri kullanıcı varsayılan operatörü olarak seçme imkanı veren bir mekanizma. Müşteri rakip bir operatörün hizmetlerine abone olur ve görüşmeleri o operatör aracılığıyla yönlendirilir.

TÜFE

Tüketici Fiyat Endeksi

U

Uluslararası Dolaşım

Rakip bir operatörün ağına abonelerine iç pazarda dolaşım hizmetleri sağlanması. Bakınız "dolaşım".

UMTS (Evrensel Mobil İletişim Sistemi)

Üçüncü nesil genişbant mobil iletişim standardı. UMTS Kod Bölüşümlü Çoklu Erişim (CDMA) teknolojisini kullanır ve multi medya iletimleri yönetebilecek hız ve kapasiteye sahiptir. Bir UMTS sistemi, GSM sisteminden daha yüksek hızlarda mobil telefonculuk, mesajlaşma hizmetleri, kablosuz internet erişimi ve diğer multimedya hizmetleri sunar.

USO (Evrensel Hizmet Yükümlülüğü)

16 Haziran 2005'te yürürlüğe konulan Evrensel Hizmet Kanunu'nun, standart telefon hizmetlerinin, ödemeli telefonların ve belirli taşıma hizmetlerinin, her nerede yaşıyor veya işlerini yürütüyor olursa olsunlar, belli bir bölgedeki tüm insanlara hakkaniyet temelinde ve uygun fiyatlarla, makul bir şekilde erişilebilir olmasını garantilemek için Türk Telekom'a getirdiği yükümlülük.

V

VoIP (İnternet Protokolü Üzerinden Ses Transferi)

Ses trafiğinin kapalı anahtarlı ağ yerine İnternet Protokolü üzerinden taşındığı İnternet Protokolü Üzerinden Ses Transferi hizmeti.

VPN (Sanal Özel Ağ)

İletişim altyapısını paylaşan fakat TCP-IP'nin (Zaman Sıkıştırımlı Çoklama - İnternet Protokolü) kullanımına dayanan bir yapıyla, güvenli özel bir ağ olarak görev yapan veri ağı.

Vurumlar

Faturalama aralıkları ölçüm birimi.

Y

Yerel Ağ

Bakınız "erişim kanalı".

Yerel Ağa Ayrıştırılmış Erişim

Zorunlu yerel hizmet sağlayıcılarının rakiplerine olanaklarını sunmalarını veya ayrıştırmalarını gerektiren bir süreç.

Yönlendirici

Yönlendirilen veri paketlerinin içinde bulunan iletim adreslerine dayanarak, veri paketlerini yönlendiriciye bağlı ağlara aktaran ağlar arası bir aygıt.

W

WAP (Kablosuz Uygulama Protokolü)

İnternet bazlı aygıtlara kolayca erişmek ve onlarla etkileşimde bulunmak için cep telefonları, çift yönlü telsizler, akıllı telefonlar ve sinyal cihazları gibi kablosuz aygıtlarda İnternet Protokolü'nü destekleyen bir global açık özellik. WAP ile bir cep telefonu kullanıcısı küçük sayfaları görüntüleyebilir ve küçük, çoklu bir ekrana etkileşimde bulunabilir.

WiFi (Kablosuz Bağlantı)

Sinyallerin, kablosuz ağ erişimi sağlamak için radyo frekansları veya kablosuz ağ kartlarını ve dağıtım soketlerini kullanarak kızıl ötesi üzerinden gönderildiği her türlü IEEE 802.11 radyo frekans ağını tanımlayan jenerik ad.

WiMax (World Interoperability for Microwave Access)

WiFi'nin bir üst modeli. 80km'ye varan kapsama alanı ve 75bite varan bant genişliğine sahip her türlü IEEE 802.16 radyo frekans ağını tanımlayan jenerik ad.

WLAN (Kablosuz Yerel Alan Ağı)

Ofis içinde, evde veya sıcak nokta gibi kısa bir mesafede, iki ya da daha fazla bilgisayarı ya da diğer aygıtları birbirine bağlayan kablosuz ağ. WiFi ve onun varisi WiMax WLAN'ın örnekleridir.

X

X25

Paket anahtarlama ağıları kullanan iletişim hizmetleri için dünya çapında bir protokol.

xDSL

Başlıca iki kategorisi ADSL ve SDSL olan her türlü dijital abone hattını genel olarak tanımlar. xDSL teknolojisinin diğer iki türü, yüksek veri hızına sahip DSL (HDSL) ve çok hızlı DSL'dir (VDSL). DSL teknolojileri bakır kablolar üzerinde veri paketlemek için gelişmiş modülasyon programları kullanılır. Anahtar istasyonları arasında değil, sadece telefon anahtarlama istasyonundan bir evle ya da ofisle bağlantı kurmak için kullanıldıklarından bazen "son mil teknolojileri" adıyla anılırlar.

Yatırımcı İlişkileri

Gayrettepe Mahallesi Yıldızposta Caddesi
No: 40 Beşiktaş İstanbul/Türkiye
T: (+90) 212 309 96 30 F: (+90) 212 352 96 10
www.turktelekom.com.tr | www.ttinvestorrelations.com
investorrelations@turktelekom.com.tr
twitter.com/ttkomir

