

Türk Telekom
Değerli Hissettirir



Sürdürülebilirlik Raporu 2020





İçindekiler

Rapor Hakkında	6
Yönetim Mesajları	9
Genel Bakış	13
Küresel Gelişmeler, Sektör ve Türk Telekom	13
Kısaca Türk Telekom	14
Tarihçe	16
Vizyon, Misyon, Değerler	18
Türk Telekom Ortaklık ve Yönetim Yapısı	20
Ürün ve Hizmetler	22
Sayılarla Türk Telekom	24
Sürdürülebilirlik Yaklaşımı	27
Dijital Çağda Değer Yaratmak	27
Sürdürülebilirlik Stratejimiz	28
Sürdürülebilirlik Odak Alanları ve Politikamız	30
Sürdürülebilirlik Konuları (Materiality) ve Sınırlar	34
Sürdürülebilirlik Yönetimi	36
Paydaş İlişkileri	37
Sürdürülebilirlik Yolculuğu	40
Sürdürülebilirlik Temelli Yatırımlar	42
Finansal Performans	42
Sürdürülebilirlik Temelli Yatırımlar	43
Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları	44

Sürdürülebilirlik Performansımız	47
Güven Odağı - Sorumlu İş Yapma	47
Kurumsal Yönetim	47
İnsan Hakları	52
Bilgi Güvenliği ve Siber Risk	54
COVID-19 Kriz Yönetimi ve Tedbirler	55
Tedarikçiler	56
Sürdürülebilir Satın Alma Yaklaşımı	57
İklim Değişimi ve Çevre Odağı	59
Enerji Tüketimi ve Verimlilik Projeleri	60
Emisyonlar	66
Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi	70
Su Yönetimi	72
Baz İstasyonları	73
İnsana Değer Odağı	75
İnsan Kaynakları Politikası ve İstihdam	75
Sosyal Diyalog ve Çalışma Barışı	80
İş Sağlığı ve Güvenliği	81
Çalışan Deneyimi	83
Eğitim ve Gelişim - Türk Telekom Akademi	84
Müşteri Odağı	86
Bilgi Güvenliği ve Siber Risk	88
Dijital Dönüşüm	90
İletişim ile Gelen Fırsat Eşitliği	91
Yenilikçilik, Girişimcilik	93
Yeni Nesil Şehirler Projesi	95
Topluma Katkı Odağı	98
Topluma Katkı ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri	98
Türk Telekom Okulları	108
Ekler	109
Üyelikler	109
Performans Tabloları	111
GRI İçerik İndeksi	120
Sözlük	127
İletişim	130
Künye	130

GRI102 -45 / GRI102 -46 / GRI102 -48 / GRI102 -49

Rapor Hakkında

Kapsam, Sınırlar, Çerçeve ve İlkeler, Dış Denetim

Türk Telekomünikasyon A.Ş., TTNET A.Ş. ve TT Mobil Hizmetleri A.Ş. (Bundan böyle kısaca “TTG” olarak ifade edilecektir.) Sürdürülebilirlik Raporu, grubun sürdürülebilirlik çalışmalarını paydaşlarıyla paylaşılan ilk raporudur.

Rapor, aksi belirtilmedikçe yıllık olarak ve şirketin 1 Ocak – 31 Aralık finansal raporlama dönemini de kapsayacak şekilde hazırlanır.

Bu rapor, şirketin ilk sürdürülebilirlik raporu olması nedeniyle daha önceki yıllarda çalışılmaya başlanan sürdürülebilirlik temelli bazı projeleri içerir. Ancak, raporda yer alan veriler, 1 Ocak 2020 – 31 Aralık 2020 dönemini kapsar. Türk Telekom “**2020 Sürdürülebilirlik Raporu**” grubun temel çalışmalarını yansıtmakta olup rapora, alt şirketler ve iştiraklerin verileri dahil edilmemiştir.

Rapor GRI Standartları, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi prensipleri çerçevesinde hazırlanmış olup, ayrıca şirketin önceliklendirme ve paydaş katılımı çalışmalarında, GRI’nin önemlilik, paydaş katılımı, sürdürülebilirlik kapsamı ve bütünlük prensipleri de dikkate alınmıştır.

Şirket, CDP raporlaması yapmakta olduğundan iklim, enerji verileri CDP temelli hesaplanmaktadır. Şirket, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) temelli hedeflerini ilk defa bu raporda açıklamaktadır.

Bu çalışmalara ilişkin detaylar, rapor dahilinde ve ilgili endeks tablolarında yer almaktadır.

Türk Telekom’un sürdürülebilirlik yaklaşımı, odak konuları, hedefleri ve çalışmaları, şirket üst düzey icra gruplarının dahil olduğu geniş kapsamlı bir katılımı belirlenmiştir. Bu çalışmalarda, ayrıca önemli olan paydaş iletişim faaliyetleri COVID-19 salgını nedeniyle limitli olarak gerçekleştirilebilmiştir. Rapor, üçüncü parti denetimine tabi tutulmamıştır.

Raporda yer alan bilgiler; şirket içi raporlama sistemlerinden (finansal, yasal yükümlülük, insan kaynakları v.b.), ilgili bölümlerde oluşan veri tabanı (çalışan, müşteri ve diğer paydaşlar) ve proje temelli çıktılardan oluşmaktadır. Tüm veriler, kurumun ilgili bölümleriyle gerçekleştirilen ortak ve/veya birebir toplantılarda elde edilmiştir. Bölümlere ilişkin – varsa – detaylı veri toplama yöntem ve araçlarına ilişkin bilgiler, rapor dahilinde gerekli olan yerlerde yer almaktadır.

Rapor, “GRI Standartları – Temel” seçeneğine uyumlu olarak hazırlanmıştır.

Raporumuza, şirket internet sayfalarında <https://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/tr-tr/mali-operasyonel-veriler/sayfalar/surdurulebilirlik-raporlari> linki üzerinden paydaşlarımız tarafından kolayca ulaşılabilir ve izlenebilir.

Rapor hakkında herhangi bir geri bildirim ve/veya yorum için surdurulebilirlik@turktelekom.com.tr adresinden lütfen bizimle irtibata geçiniz.

Şirketin Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi İlerleme Raporuna <https://www.unglobalcompact.org/participation/report/cop/create-and-submit/active/450907> linkten ulaşabilirsiniz.

Şirketin CDP – Karbon Saydamlık Raporuna <https://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/media/lphnkyfu/cdp-2021.pdf> linkten ulaşabilirsiniz.



Hepimiz sürdürülebilir ekonomik büyüme arıyoruz. İş dünyası tarafından doğru hazırlanmış sürdürülebilirlik raporlaması bizi bu yolda tutuyor.

Andrew Raingold,
Executive Director, Aldersgate Group



Yönetim Mesajları



Dr. Ömer Fatih SAYAN
Yönetim Kurulu Başkanı

Türkiye'nin entegre ve lider telekomünikasyon operatörü Türk Telekom, dünyanın içinde bulunduğu temel değişimi yakından takip ederek bu değişimin şekillendirdiği ihtiyaç ve beklentileri karşılayacak strateji ve çözümler geliştirmektedir. Teknoloji ve iletişimin öneminin bir kez daha anlaşıldığı yakın dönemde Türk Telekom, küresel bazda yaşanan çevresel, toplumsal ve ekonomik sorunları doğru okumuş, risk ve fırsatları iş süreçlerine dahil etmiş ve sürdürülebilirlik alanında önemli adımlar atmıştır. Bu yıldan itibaren ise şirketimiz sürdürülebilirliğe yönelik çalışmalarını bir rapor altında tüm paydaşları ile paylaşmaya başlıyor.

Türk Telekom, tüm paydaşlarının gereksinim ve beklentilerini dikkate alan bir kurum olarak, yapmış olduğu Sürdürülebilirlik temelli strateji geliştirme ve uygulama çalışmalarını 2020 yılından itibaren daha da derinleştirmiş, gelecek nesiller için yaşamı sürdürülebilir biçimde iyileştirmek için Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) ile uyumlu bir yol haritası oluşturmuştur. İnsanı odağına alan ve oluşturduğu pozitif değerleri toplumla paylaşarak büyümenin gücünü köklü kültüründe barındıran Türk Telekom, paydaşlarına değer sunmaya devam etmektedir.

Faaliyetlerimizi sürdürürken paydaşlarımıza karşı sorumluluğumuzun farkında olarak, sürdürülebilir bir dünya ve çevrenin, toplumsal eşitliğin, kaynakların verimli kullanılmasının gezegenimiz için hayati konular olduğunun bilincindeyiz. Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BIT) sektörünün merkezinde bir şirket olarak hem sektörümüzün global sürdürülebilirliğe verdiği katkının hem de şirket olarak kendi sürdürülebilirliğimizi göz ardı etmememiz gerektiğinin farkındayız. Ülkenin her yerine götürdüğümüz hizmet ile iletişimi herkes için erişilebilir kılarak, bilgiye erişimde toplumsal eşitliğin sağlanması adına çok önemli çalışmalarımız bulunuyor.

Enerji tüketimimizi ve karbon emisyonumuzu sistematik olarak azaltarak bu konudaki gelişimimizi küresel inisiyatiflere raporluyor, "Sıfır Atık" projesini destekliyoruz. Yeni nesil şehirlerimiz için geliştirdiğimiz ürün ve hizmetlerimizle trafikten kamu güvenliğine, sulamadan aydınlatmaya kadar akıllı yaşama dair tüm alanlarda yüksek verimlilik sağlıyoruz.

Türkiye'ye değer katan kurumsal sosyal sorumluluk projelerimizle, çeşitli sebeplerle toplumsal hayata katılamayan kesimlerin bilgiye erişimini destekliyoruz. Anadolu'nun her yerinde internet okuryazarlığı eğitimleri verdiğimiz "İnternetle Hayat Kolay" ve devamı niteliğindeki "Hedefi Olan Kadına İnternetle Hayat Kolay" projelerimiz kapsamında dijital pazarlama, girişimcilik ve tasarım odaklı düşünme atölyeleri ile kadınlarımızın ekonomik hayata katılmasına öncülük ediyoruz.

Kısa sürede tüm dünyaya yayılan COVID-19 pandemi döneminde hızla artan iletişim taleplerini başarı ile karşılamış olmanın büyük gururunu yurdun dört bir yanında özveri ile çalışan kıymetli insan kaynağına borçluyuz. Bu zorlu yılı başarı ile tamamlamış olmamızda büyük katkıları olan çalışanlarımız, her şirketin sahip olması gereken sorumlu iş yapma modelinin en güzel örneklerini göstermiştir.

Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınması için taşıdığımız sorumluluğun bilinci ile sürdürülebilirlik alanındaki yoğun çalışmalarımız devam edecektir. Kendilerini değerli hissettirmek için canla başla çalıştığımız tüm paydaşlarımız ile beraber bu alanda başarılarla imza atmaya devam edeceğiz.

Güveniniz ve destekleriniz için teşekkür ederiz.

Yönetim Mesajları



Ümit ÖNAL
CEO

Türk Telekom olarak 180 yıllık köklü geçmişimizden aldığımız güç ve geleceğe yön veren projelerimiz ile uzun yıllardır sürdürülebilirlik alanında çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Bu yıldan itibaren ise siz kıymetli paydaşlarımız ile 'Sürdürülebilirlik Raporu' çerçevesinde buluşmanın mutluluğu içerisindeyiz. Dünyamızın maruz kaldığı sorunlara çözümler sunabilme amacıyla oluşturduğumuz vizyonu, somut bir şekilde ifade ederken, ülkemiz ve dünyamız için yaratmaya gayret ettiğimiz değeri sürdürülebilirlik raporumuzda derliyoruz.

Günümüzde sürdürülebilirlik ve sosyal konularla ilgili değişen önceliklerin ve beklentilerin bilincindeyiz ve sürdürülebilirliğin evrensel ilkelerini iş modelimize ve stratejilerimize entegre etme amacı taşıyoruz. 2020 yılı itibarı ile bütüncül bir sürdürülebilirlik yönetim sistemi oluşturma kararı vererek ve bu alandaki faaliyetlerimizi güçlü ve kapsayıcı bir temelde ele alarak odak alanlarımızı "Güven", "İnsana Değer", "İklim Değişimi ve Çevre", "Müşteri Odağı" ve "Topluma Katkı" olarak oluşturduk. Sürdürülebilirlik odak alanlarımızı belirlerken tüm dünyayı etkisi altına alacak COVID-19 pandemi sürecini yaşayacağımızı bilmiyorsa da, bugün ne kadar önemli bir karar aldığımızı bir kez daha görüyoruz.

Türk Telekom olarak Türkiye'nin dijital dönüşümüne liderlik ediyor, sürdürülebilir ekonomik büyüme ve toplumsal kalkınma için temel itici güç olan bilgi ve iletişim teknolojilerini Türkiye'nin her köşesinde kullanıma sunuyoruz. Faaliyetlerimizde insanı merkeze alıyor, Türkiye'nin en ücra köşelerine kesintisiz hizmet götürerek büyüyoruz. COVID-19 pandemi ortamı nedeniyle eğitim, iş hayatı ve günlük yaşamdaki değişim bu yaklaşımımızın önemini gözler önüne sermiştir. Biz inanıyoruz ki; toplumların geleceği için dijital ortam ve iletişim teknolojileri son derece önemlidir.

Karbon emisyonumuzu sistematik olarak azaltma konusundaki yatırımlarımıza ve optimizasyon çalışmalarımıza devam ediyoruz. Düşük karbon ekonomisine geçişi destekleyen, dünyanın en prestijli çevre projelerinden biri olarak kabul edilen ve uluslararası bir inisiyatif olan Karbon Saydamlık Projesine (Carbon Disclosure Project – CDP) raporlama yapıyor, konuya yaklaşımımızı ve ilgili verilerimizi paylaşıyoruz. 2011 raporumuz ile bu küresel inisiyatife katılan ilk Türk telekomünikasyon şirketiyiz. Kaynak kullanımının verimliliği adına döngüsel ekonomiye inanıyor ve 'Sıfır Atık Projesi' ne katkıda bulunuyoruz. Bu temelde müşterilerimizin kullanımına vesile olduğumuz elektronik atıkların geri dönüşümü için çalışmalara devam ediyoruz.

Gelecek için pozitif çevre planlaması kapsamında, enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji başlıklarında aralıksız çalışıyoruz. Küresel e-Sürdürülebilirlik Girişimi (GESİ)'nin raporuna göre dünyada son yıllarda elektrik tüketimini düşüren nadir operatörler arasında yer alıyoruz. Türkiye'nin yenilenebilir enerji kaynaklarının geliştirilmesi ve yaygınlaştırılmasına destek verecek şekilde 1.700 lokasyonumuzda güneş enerji santrallerimizin (GES) kurulumunu tamamlayarak yenilenebilir enerji sistemlerimizin toplam kurulu gücünü 2,3 MW'a çıkardık. Temiz ve millî enerjiye katkı sunmayı önemsiyoruz. Akıllı şehir uygulamalarında Türkiye'de somut adımlar atan ve bu konsepti sahiplenen ilk operatörüz ve 'Türk Telekom olarak Türkiye'nin tüm şehirlerini akıllı şehir statüsüne getirme vizyonunu sahipleniyoruz. Yenilikçi teknoloji uygulamalarımızla ülkemizi araçların, evlerin, okulların, şirketlerin ve şehirlerin akıllandığı bir geleceğe taşıyarak, sürdürülebilir, verimli ve yaşam kalitesi yüksek şehirler inşa edilmesini destekleyecek yatırımlar gerçekleştiriyoruz.

İletişim ve haberleşme teknolojilerinin sürekli değişerek geliştiği günümüzde, markamıza olan güveni mümkün kılan en önemli unsurun çalışanlarımız olduğunun bilincindeyiz ve bu temelde, tüm çalışanlarımızın mesleki ve kişisel gelişimini önceliklendiriyoruz. Yetenekli ve yüksek performanslı çalışanlarımız ile sürdürülebilir başarı elde etmeye devam ediyoruz.

Geliştirdiğimiz ürün ve hizmetlerin yanı sıra ekonomik, sosyal veya fiziksel sebeplerle toplumsal hayata eşit şekilde katılamayan tüm kesimlerin bilgiye erişimine katkıda bulunmayı kurumsal bir sorumluluk olarak görüyor ve çalışmalarımızı "herkes için erişilebilir iletişim" prensibi ile yürütüyoruz. Bu temelde Kurumsal Sosyal Sorumluluk başlığı altında gerçekleştirdiğimiz ve "Türkiye'ye Değer" anlayışı kapsamında dijital ortama da taşıdığımız birbirinden değerli projelerimizi izleyebilirsiniz.

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) destekçisi ve Küresel İlkeler Sözleşmesine taraf bir kurum olarak, değer yaratmaya ve sürdürülebilirlik ilkelerimiz ile insanı merkeze alarak "Değerli Hissettiren" ilkemiz doğrultusunda durmaksızın çalışmaya devam edeceğiz. Bu yolda bize destek veren tüm paydaşlarımıza teşekkür ederiz.

Yönetim Mesajları



Ali GÜRSOY
Kurumsal Risk ve İş Sürekliliği Başkanı

Sürdürülebilirlik başlığı altındaki çeşitli konuların küresel ölçekte artan bir risk odak alanı haline geldiğini görüyoruz. Türk Telekom olarak, sürdürülebilirliği risk ve fırsatların etkin yönetimi ile uzun vadeli değer yaratma yaklaşımı olarak değerlendiriyoruz. Her yıl Dünya Ekonomik Forumu (WEF) tarafından yayımlanan Küresel Riskler raporunun son yıllardaki risk alanları dağılımına bakıldığında; küresel ekonomiye yönelik başlıca risklerin, sürdürülebilirlik başlığı altındaki temel alanlarda; örneğin iklimle ilişkili çevresel riskler etrafında kümelenildiği görülmektedir. Değişen küresel risk ortamını doğru analiz etmek ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) etrafında toplanan paydaş beklentilerini hızlı ve etkin biçimde cevaplayabilmek, gelecekteki başarımız için anahtar unsurlardır. Bu durum, bizlere sürdürülebilir kalkınmayı bir iş modeli olarak benimsemenin gerekliliğini göstermektedir.

Tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 pandemi süreci, küresel bazda risk yönetiminin önemini bir kez daha gösterdi. Risk analitiği teknikleri uygulanarak; daha önce olmadığı kadar kesine yakın değerlerle öngörülen ve ölçümlenen kriz ve risklerin yönetimi ile olumsuz etkilerin aşılabildiğine ve hatta rekabetçi avantaj yakalayabilenlerin öne çıktığına birlikte tanıklık ettik.

Bununla birlikte tüm dünyada ve ülkemizde,

- İş stratejisi ve önceliklerin risk ve fırsatlar doğrultusunda yeniden değerlendirilmesi,
- Hızlanan dijital dönüşüm ve uzaktan çalışma gibi uygulamalar ile artan dijital güvenlik riski,
- Değişen müşteri davranışı ve artan bilgi ve iletişim talebini karşılayacak şebeke dayanıklılığı ve kesintisiz iletişimin sağlanması,
- Çalışma modellerinin dönüşümü ile artan dinamik ve dijital işgücünün getirdiği risk ve fırsatlar,
- Pandemi süreci ve ardından gelen yeni normalde kırılganlara müsait olabilecek Tedarik Zincirine yaklaşım

gibi pek çok alanda risklerin etkin yönetilmesi önemini koruyor.

Müşterilerimiz bizden yaratıcı çözümler, daha fazla esneklik ve daha hızlı geri dönüş talep ediyor. İşte bu değişime yanıt verirken çevreye ve insana saygılı, gelecek nesillerin ihtiyaçlarına duyarlı, müşteri odaklı ve çevik olmanın ön plana çıktığını görüyor, bu amaçla risklerimizi etkin yönetebilmek için gerekli adımları atıyoruz. Türk Telekom'da risk yönetimini, stratejilerin belirlenmesinde kullanılan ve kurumun tümünde uygulanan sistematik bir süreç olarak konumlandırıyoruz. Bu kapsamda kullanmakta olduğumuz çerçevenin genel esas ve ilkelerini ISO 31000 Kurumsal Risk Yönetim Sistemi'ne uyumlu bir şekilde oluşturduk. Bu çerçeve içerisinde tanımlı olan sürdürülebilirlik riskini, sadece negatif etkileri yönettiğimiz bir süreç olarak görmüyor, aynı zamanda fırsatları etkin yöneterek değer yaratabileceğimiz bir alan olarak da ele alıyoruz.

Oluşturduğumuz uzun vadeli değerleri hesap verilebilirlik ve şeffaflık ilkeleriyle uyumlu olarak paydaşlarımıza açıklamayı esas alan bir sürdürülebilirlik anlayışını benimsiyoruz. Sürdürülebilirlik riskinin ilk gündem maddesi haline gelen iklim temelli risklerin yönetimini içeren bilgileri, dünyanın en kapsamlı çevre girişimi olarak kabul edilen Karbon Saydamlık Projesi'ne (CDP) raporlama yaparak paydaşların bilgisine sunuyoruz. Bununla birlikte, sürdürülebilir kalkınma konusunda kararlılığımızın bir göstergesi olarak, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne (United Nations Global Compact) taraf olarak; İnsan Hakları, Çalışma Standartları, Çevre ve Yolsuzlukla Mücadele alanlarında 10 temel ilkesine desteğimiz konusunda taahhütte bulunduk. Bu yıl itibarı ile GRI'nı (Global Reporting Initiative) uluslararası standartlarına göre hazırlanan sürdürülebilirlik raporu ile karşınızdayız.



Genel Bakış

Küresel Gelişmeler, Sektör ve Türk Telekom

Küresel Gelişmeler ve Sektör

2020 çok özel bir yıl olarak tarihe geçmiştir. Tüm dünya, COVID-19 pandemisi ile bugüne kadar yönetmediği birçok sorunu, eş zamanlı ve gündemlerinin ilk maddesi olarak ele almak zorunda kalmıştır. Pandemiye ilişkin devam eden belirsizlik, ülkeler bazında bir miktar farklılaşan sonuçlar getirmiş olsa da, tüm dünyada artan eşitsizlik ve gerilimin toplum üzerindeki etkisi ile ciddi ve daha önce benzeri yaşanmamış bir küresel kriz yaratmıştır. Tüm sektörlerde pandeminin makro etkileri raporun hazırlandığı tarihte halen devam etmektedir.

COVID-19 pandemisi ile beraber Türkiye'de de küresel bazda yaşananlarla benzer değişimler gözlenmiştir. Salgının yayılmasını engellemek amaçlı alınan ilk aksiyonlardan biri, insanların sosyal mesafesini artırarak, hastalığın yayılma hızını yavaşlatmaktır. Bu ortamda gerek sosyalleşme ihtiyacı, gerekse kurumların iş yapma modellerindeki zorunlu değişimler ile gelen uzaktan çalışma ve video konferans uygulamaları iletişimi telekomünikasyon kanalları üzerine taşıdı. Aynı dönemde eğitimin de sanal ortama taşınması telekom şirketleri üzerinde kayda değer bir beklenti oluşturdu. Bu durum, özellikle sabit genişbant internet kullanımında hanelerin veri tüketiminin artması (eğitim, evden çalışma, evde kalma zorunluluğu nedeniyle artan online eğlence ortamları kullanımı, video oyunları, dijital TV kullanımı vb.) sektör için hızla alınması gereken bir takım karar ve aksiyonları gündeme getirmiştir. Bu değişim ve talep yoğunlaşarak devam etmektedir.

COVID-19 pandemi süreci, dijital dönüşümün önemini bir kez daha teyit etmiştir. Yaşanan ortam ve kriz, Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) sektörünün yeni şartlarda temel ekonomik güçlerden biri olarak daha da ön plana çıkmasına vesile olmuştur. Bu nedenle, gelecekte dijital servislerin geleneksel sektörlerden pazar payı almaya devam edeceği, bilgi teknolojileri ve siber güvenlik alanlarında yeni fırsatların ortaya çıkacağı öngörülmektedir.

Bugün yaşananlar, sektörün gelecek senaryoları için bir kırılma ve dönüm noktasıdır. Gerek mobil, gerek genişbant internet erişim hizmetleri, talebi karşılamak amacıyla hızla gelişmek durumunda kalmış, çözüm odaklı yazılımlar, nesnelerin interneti (IoT), veri depolama ve bağlantı tabanlı dijital hizmetler hızla büyümüş ve daha da büyüyerek gelişecektir. Bu dönüşüm her sektörü etkilemekle beraber gelecek senaryoları olarak bakıldığında en çok Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) sektörünü etkileyecektir.

Küresel gelişmeler göz önüne alındığında, uzun vadeli sürdürülebilirlik hedeflerinin gerçekleştirilebilmesi için toplumların, şirketler ve hükümetler üzerindeki beklenti ve taleplerinin arttığı görülmektedir. Yaşanan ekolojik etkiler, emisyon azaltma, toplumsal sorunlardaki artış ve kurumların çevreye olan etkilerini en aza indiren döngüsel ekonomiye geçiş baskıları, kısa vadede şirketler ve hükümetler için gündemi ve düzenlemeleri zorunlu bir dönüşüm için şekillendirmektedir. Toplum tarafından daha yüksek şeffaflık, eşitlik ve kapsayıcılık seviyelerinin iş gündeminin belirli bir parçası olmasının talep edildiğini de hatırladığımızda, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları değer yaratma yolculuklarında kurumların önemli bir kılavuzu olmaktadır.

Son dönemde Birleşmiş Milletler (BM) nezdinde belirlenen ülkelerin gönüllü gözden geçirme çalışmaları, hükümetlerin istediklerinde ve odaklandıklarında sağlık hizmetleri, eğitim, enerji, çevre, yönetim, tarım, iklim değişikliği ve erken uyarı sistemleri gibi karmaşık ve kritik konularda neler yapabileceklerini göstermektedir. Bu çalışma Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile paralel beklentide çözümler sunmaktadır.

Gözlenen o ki, tüm dünyada eşitlik için birçok tehdidin olduğu ortamda, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarını 2030'a kadar başarmak için sektörde yer alan kurumların kendi aralarındaki iş birlikleri kadar diğer paydaşlar ile iş birlikleri de kritik değer taşımaktadır. Sektörün, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nın hızla gerçekleştirilebilmesi anlamında da oldukça büyük bir potansiyeli olduğu gerçektir.

Bizleri birbirimize ve aynı zamanda Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na bağlayabilen bir dijital ortam sağlanabildiğinde, tüm toplum, gezegenimizin maruz kaldığı önemli sorunların üstesinden gelmek için dijital dönüşüme katılmakta daha fazla gönüllü olacaktır.

Kısaca Türk Telekom

Türk Telekom ve Grup Şirketleri

180 yıllık köklü bir geçmişe sahip olan Türk Telekom, Türkiye'nin ilk entegre telekomünikasyon operatörüdür.

Müşterilerinin hızla değişen iletişim ve teknoloji ihtiyaçlarına en etkili ve 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 tümüyle 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'yi geleceğe taşıma hedefi ile faaliyetlerini sürdüren entegre teknoloji hizmetleri lideri Türk Telekom, dijital ve teknolojik dönüşümün lideri olmak; Türk iş dünyasının en küçük işletmelerden, en büyük kurumlara kadar küresel platformda rekabetçi duruşunu kuvvetlendirmek için teknolojik altyapı yatırımlarını hızla yapmaktadır. Aynı zamanda ülkenin en uzak köşelerine ulaşmak üzere adım adım ilerlemekte, büyümeye devam etmektedir.

ARGELA

5G ve Ötesi Gelecek Nesil Telekomünikasyon Teknolojileri Ar-Ge Şirketi

- **vRAN:** 40 patent başvurusu (24 kabul) ile LTE ve 5G için SDN (Yazılım Tanımlı Ağlar) bazlı Radyo Erişim Ağı teknolojisi
- **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
- **DEFİNE:** OTAK A.Ş. çatısı altında Türkiye'nin ilk Yerli DPI (Derin Paket İnceleme) çözümü geliştirme projesi
- **SEBA+:** Sabit şebekeler için genişbant erişim teknolojisi
- Ar-Ge çalışmalarında ticarileşme
- BBF üyesi, iştiraki Netsia (ABD) ile ONF & ONAP üyesi

innova

Türkiye'nin Lider Yazılım Geliştirme Şirketi ve Sistem Entegratörü

- Sistem Entegrasyon Çözümleri
- Fintek Çözümleri
- Akıllı Şehir ve Akıllı Mağaza Çözümleri
- Sağlık Çözümleri
- E-Dönüşüm Çözümleri
- IoT Platformu ve Çözümleri
- SAP, İş Zekası, CRM, IT Yönetişim, Proje Yönetimi Hizmetleri
- Yönetilebilir Hizmetler, Dış Kaynak, Danışmanlık Hizmetleri



Toptan Data, Ses ve Dolaşım Hizmetlerinde Grubun Dünyaya Açılan Uluslararası Kolu

- Orta ve Doğu Avrupa, Türkiye, Orta Doğu ve Kafkaslar bölgelerinde 45 bin kilometreyi aşan fiber ağ
- 22 ülkede 110'dan fazla varlık noktası (PoP)
- 200'den fazla iş ortağı ile yıllık milyarlarca dakika transit ses trafiği, 800'den fazla mobil dolaşım anlaşması, 320'nin üzerinde LTE mobil dolaşım anlaşması
- Değer katan 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
 - **KAFOS**: Karadeniz'den Avrupa'ya uzanan denizaltı kablo sistemi
 - **MEDTÜRK**: Orta Doğu, Türkiye ve Avrupa'yı bağlayan denizaltı kablo sistemi

ASSİST

Lider Müşteri Hizmetleri Çözümleri Şirketi

- Geleneksel çağrı merkezi hizmetlerinin ötesinde; satış-pazarlama, sosyal medya yönetimi, yüz yüze hizmetler, gelir yönetimi, kalite yönetimi, müşteri deneyimi yönetimi, yeni teknolojiler ve dijital çözümler
- 13 binin üzerinde çalışanıyla büyük ölçekli özel ve kamu kurumlarına stratejik yol arkadaşı olarak çözümler sunan Müşteri Deneyimi Merkezi



Türk Telekom
Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri

Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Şirketi

- 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



s e b i t®

Türkiye'nin Lider ve Köklü Eğitim Teknolojileri Şirketi

- 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 projelerinde MEB'e içerik ve platform sağlayıcısı



Kurumsal Risk Sermayesi Şirketi

- Öncelikle sağlık, enerji ve eğitim gibi alanlarda erken aşamadaki girişimlerin 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

Tarihçe

1840

Posta Nezareti kuruldu.

1909

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

1994

Türk Telekomünikasyon A.Ş. 30 Haziran 1994'te kuruldu.

1995

24 Nisan'da 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 birleşti. TT&TİM İletişim Hizmetleri A.Ş. kuruldu.

Şirketin 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

TTNET kurularak, 14 Mayıs'ta internet servis sağlayıcı lisansı alarak faaliyetlerine başladı.

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

2008

Türk Telekom hisselerinin %15'lik payı 15 Mayıs'ta halka arz edilerek İMKB'de işlem görmeye başladı.

2009

Türk Telekom'un iştiraki Avea (yeni adıyla TT Mobil), 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'nin ilk telekomünikasyon şirketi oldu.

2012

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

2014

Türk Telekom'un yurt dışında 5 ve 10 yıl vadeli ve toplam 1 milyar ABD Doları tutarında tahvil ihraç etti.

2015

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

Avea, abone başına en geniş frekansa sahip mobil operatör haline geldi.

2016

Avea, Türk Telekom ve TTNET markaları "Türk Telekom" olarak tek marka altında birleştirildi.

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.

2017

Türk Telekom iştiraki TT Ödeme Hizmetleri A.Ş. faaliyet izni aldı.

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



2018

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

Türk telekomünikasyon sektörünün ilk kurumsal girişim sermayesi şirketi TT Ventures'ı kurdu.

Türkiye'nin en büyük Siber Güvenlik Merkezi, Ankara'da hizmete açıldı.

2019

Türk Telekom, Nokia iş birliği ile 5G yapay zeka, Bulut Radyo Erişim Şebekesi (Cloud-RAN), Wireless PON (Kablosuz Pasif Optik Ağ) ve Endüstri 4.0 Akıllı Fabrika teknolojilerini deneyen ilk Türk operatör oldu.

Türk Telekom, 500 milyon ABD Doları tutarındaki tahvil ihracını başarıyla gerçekleştirdi.

2020

Türk Telekom, Ocak 2020'de dünyanın en büyük kurumsal sürdürülebilirlik inisiyatifi olan Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne (UN Global Compact) katılımcı üye oldu.

Argela, 5G alanında aldığı uluslararası patent sayısını 40'a çıkardı.

Vizyon, Misyon, Değerler

Türk Telekom, iki asıra yaklaşan köklü geçmişinden aldığı güçle, bu ülkenin yarınları için çalışmaktadır. Türkiye'nin dijital dönüşümüne liderlik eden telekom operatörü olarak Türkiye'yi geleceğe taşımak en asli görevidir. Türk Telekom'un önceliği, bir teknoloji şirketi olmanın ötesine geçerek varlık gösterdiği her alanda, değer yaratarak paydaşlarını "Değerli Hissettirmek"tir.

Değerler

- | | | | |
|---|-----------------|----|--|
| 1 | İnsan odaklıdır | 10 | Heyecanlıdır |
| 2 | Cesurdur | 11 | Teknoloji alanında toplumsal bir meselesi vardır |
| 3 | Dürüsttür | 12 | Sosyal sorumluluk anlayışına sahiptir |
| 4 | Samimidir | 13 | Geçmişiyle barışıktır |
| 5 | Yalındır | 14 | Yerli ve millidir |
| 6 | Liderdir | 15 | Değerlerine önem verir |
| 7 | Yenilikçidir | 16 | Üretkendir |
| 8 | Çeviktir | 17 | Paylaşıcıdır |
| 9 | Genç ruhludur | | |

Stratejik Öncelikler

Türk Telekom, ana iş kollarında güçlü büyümeyi sürdürürken yeni alanlarda fırsatları değerlendirme ve müşteri deneyimini en üst seviyeye taşıma vizyonu ile stratejik odak alanlarını belirlemiş, bu süreçte, özellikle COVID-19 pandemi koşullarının yarattığı ortamı dikkate almıştır.

Türk Telekom Stratejik Odak Alanları

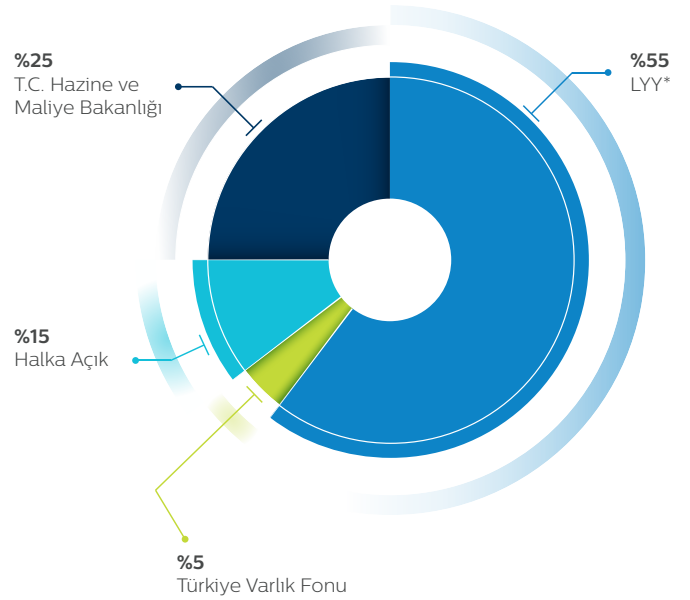


Türk Telekom Ortaklık Yapısı

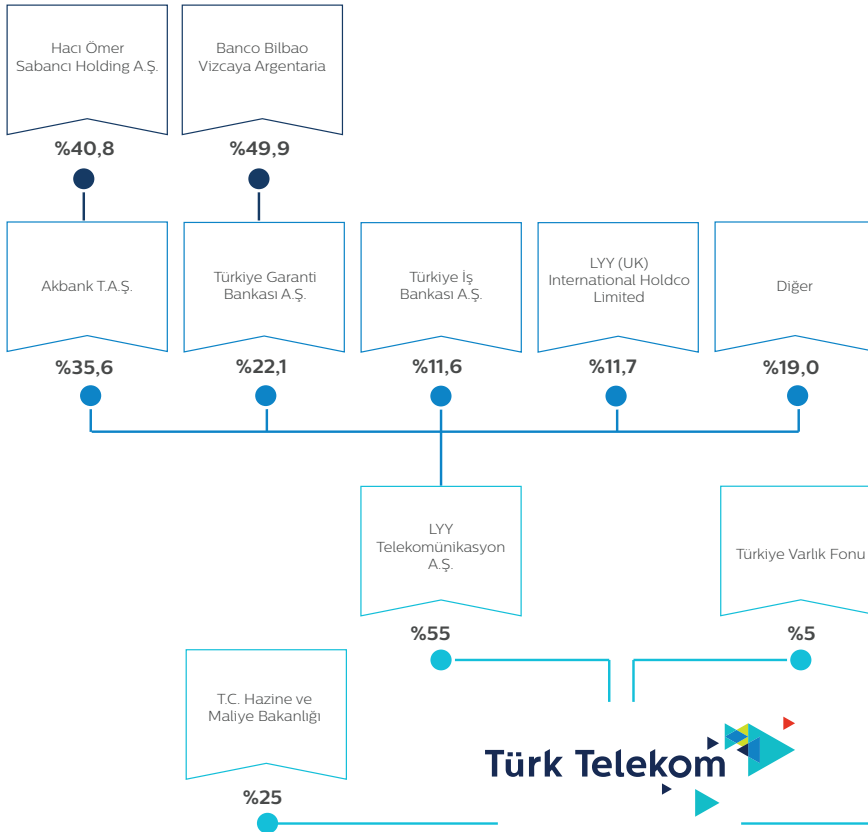
LYY Telekomünikasyon A.Ş.'nin %55, Türkiye Cumhuriyeti Hazine ve Maliye Bakanlığı'nın %25, Türkiye Varlık Fonu'nun %6,68 (%1,68'i halka açık) pay sahibi olduğu, %15'i halka açık olan Türk Telekomünikasyon A.Ş. güçlü sermaye yapısıyla Türkiye'nin önde gelen şirketlerindendir.

- 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.

Sermaye Yapısı



Ortaklık Yapısı



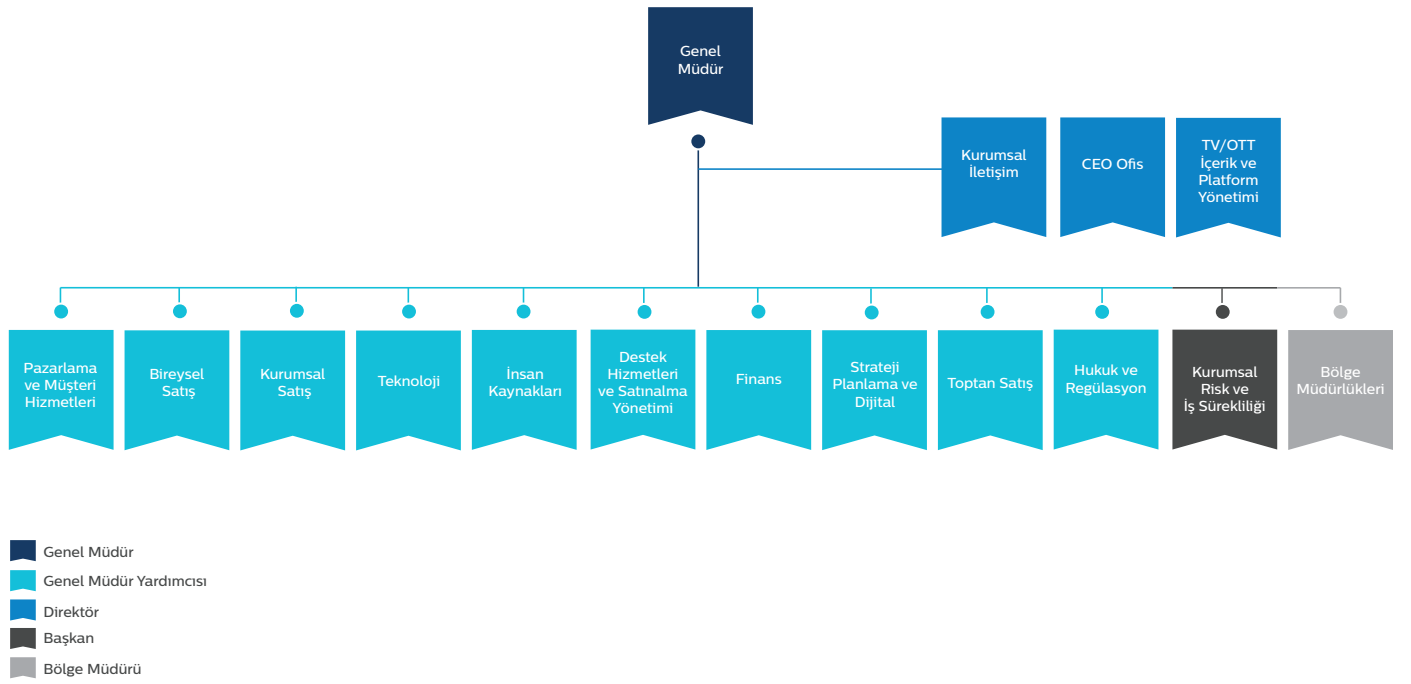
*LYY Telekomünikasyon A.Ş.

Not: 5 Şubat 2017 tarihinde yayınlanan Resmi Gazete'ye göre, Bakanlar Kurulu'nca Şirket'in Türkiye Cumhuriyeti Hazine ve Maliye 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.

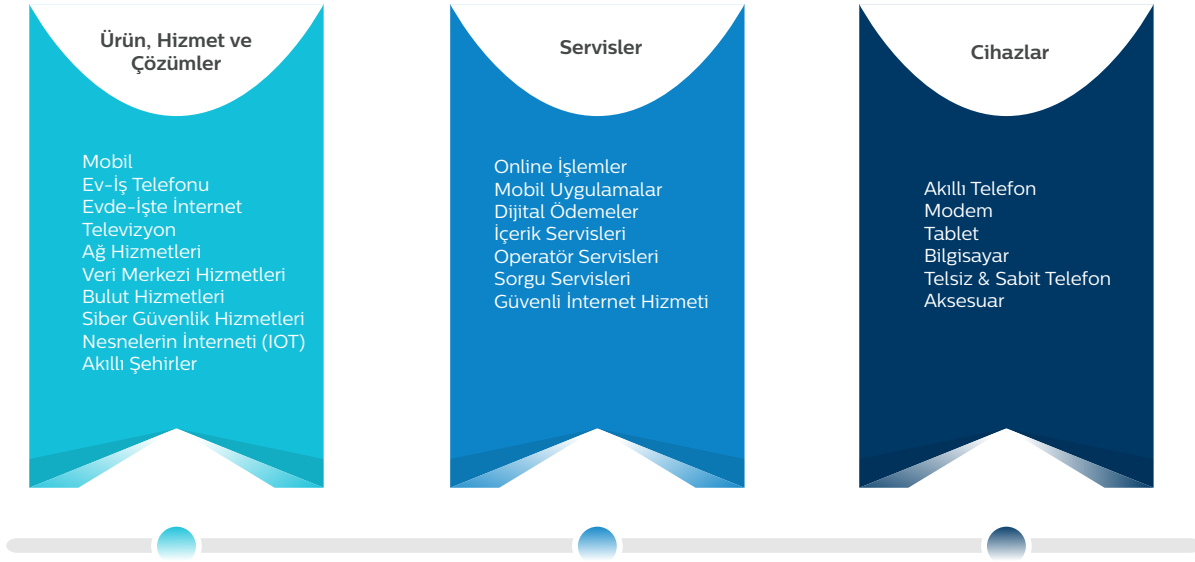
Yönetim Yapısı

Türk Telekom Yönetim Kurulu'nun hiçbir üyesi yönetici değildir. Şirkette, üç bağımsız yönetim kurulu üyesi bulunmaktadır. Yönetim kurulu görev süresi 3 yıldır.

Türk Telekom'un Yönetim Kurulu Kadın Üye Politikası bulunmaktadır fakat henüz yönetim kurulunda kadın üye bulunmamaktadır.



Ürün ve Hizmetler





Türk Telekom'un
30+ mobil uygulaması
ve
200+ katma
değerli servisi bulunmaktadır.



Türkiye'nin Yeni Nesil Platformu:
Tivibu GO

Lansman: 2010

Türk Telekom'un hepsi bir arada, çoklu ekran destekli; ulusal ve özel kanallar, binlerce film, belgesel ve diziyi geri alma, tekrar izleme seçenekleri sunan TV platformu



Türkiye'nin ilk akıllı ve yerel klavyesi:
Tambu

Lansman: 2017

Türkiye'nin ilk yerli ve akıllı dijital klavyesi



Türkiye'nin Zenginleştirilmiş Dijital Müzik Platformu:
Muud

Lansman: 2008

Türkiye'nin en çok tercih edilen dijital müzik platformu: Milyonlarca şarkıyı yüksek kalite indirme ve dinleme, sayısız videolar izleme



Türkiye'nin En Kapsamlı Online Okuma Platformu:
e-dergi

Lansman: 2017

Türk Telekom'un mobil müşterileri için avantajlı kampanyalarla sunulan Türkiye'nin online dergi ve gazete okuma platformu



Türkiye'nin Lider Dijital Oyun Platformu:
Playstore

Lansman: 2011

Türkiye'nin ilk ve lider dijital oyun platformu ve e-pin satış platformu



Türkiye'nin En Kapsamlı Güvenlik Platformu:
Türk Telekom Güvenlik

Lansman: 2019

Türkiye'nin en kapsamlı ve güvenli anti-virüs ve aile koruma servisleri



Türk Telekom'un Eğitim Platformu:
Türk Telekom Akademi

Lansman: 2018

Türk Telekom çalışanlarının eğitim platformu tüm Türk Telekom internet müşterilerine açık olacak şekilde yeniden lanse edildi.



Türkiye'nin En Geniş Wifi Genişbant Ağı:
Türk Telekom Wifi

Lansman: 2016

Wifi hotspot noktaları ile Türkiye'nin en geniş sabit genişbant ağı ve Türk Hava Yolları uçuşlarında hizmet



Türkiye'nin İnteraktif Eğitim Platformu:
Vitamin & Raunt

Lansman: 2008

Türkiye'nin en büyük online eğitim platformları: okul öncesinden lise seviyesine kadar öğrenciler için Vitamin, üniversiteye hazırlık için Raunt



Türkiye'nin Avantajlı Entegre Bulut Platformu:
Dijital Depo

Lansman: 2018

Türk Telekom'un operatörden bağımsız yeni bulut depo ürünü Dijital Depo kullanıcılarına fotoğraflarını, videolarını, müziklerini ve tüm dosyalarını pek çok kullanıcı dostu dizaynıyla güvenli şekilde saklama imkanı sunuyor.

Sayılarla Türk Telekom

Türk Telekom Grubu 2020 yılında halka arzdan bu yana kaydedilen en yüksek gelir büyümesine ve net kara ulaşmıştır.

23,2 milyon
Mobil abone

13,4 milyon
Genişbant abone

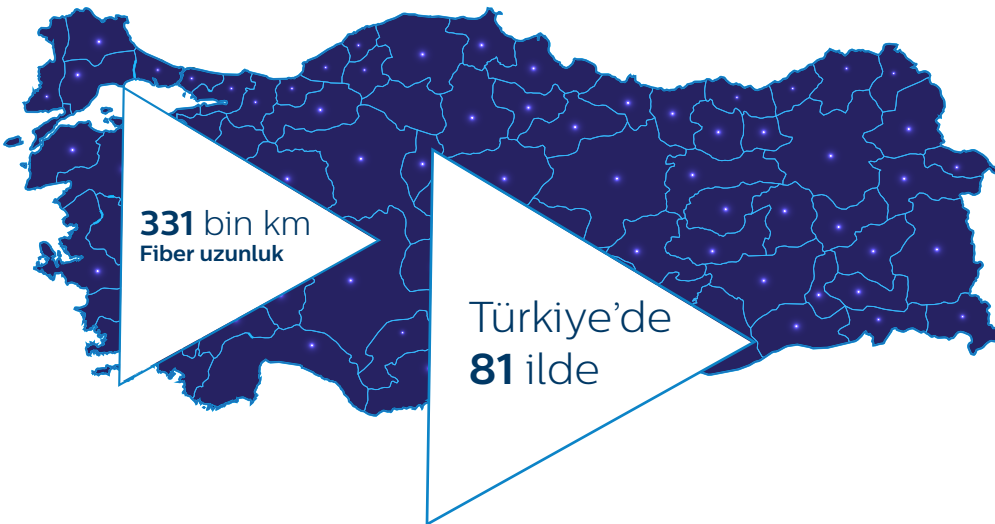
10,6 milyon
Sabit Ses abone

3,1 milyon
Ödemeli Tv (Ev ve GO)
abone

%62*Çoklu ürün sahipliği

*2019 yılında bilgi paylaşımına izin veren sabit tutulan alt abone tabanı içindir.

Türk Telekom Fiber Ağı



28,3 Milyar TL konsolide satış gelirleri
%20 gelir büyümesi

3,2 Milyar TL net kâr
2,6 Milyon abone artışı
50,4 Milyon aboneye hizmet

~%45 Fiberle bağlı
 LTE baz istasyonu

331 bin km
 81 ilde fiber altyapı

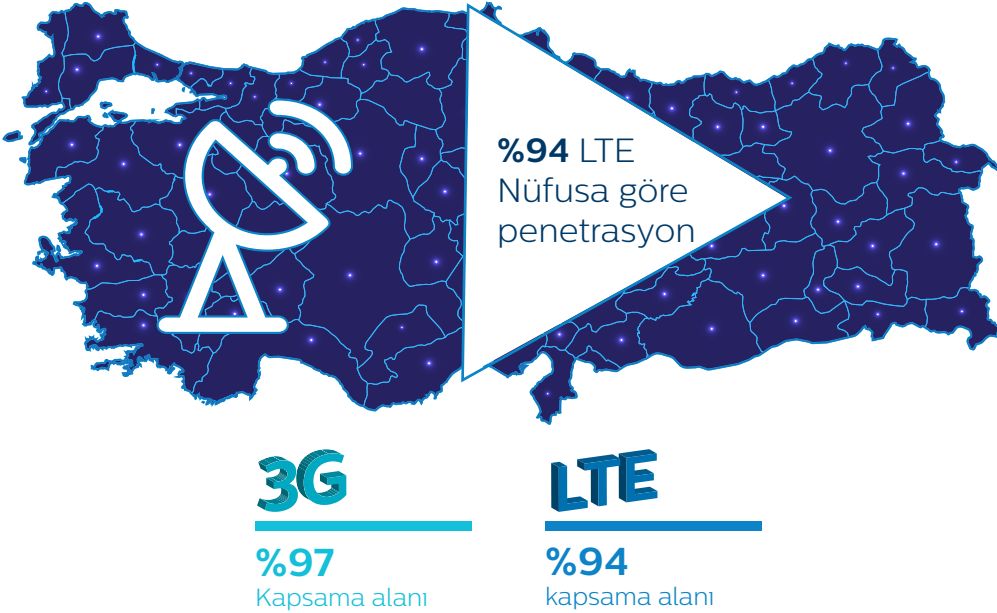
%94 LTE nüfus
 kapsama oranı

26,8 milyon
 81 ilde fiber hane
 kapsamı

2. Oyuncu
 Ödemeli TV pazarı

34.748 81 ilde çalışan sayısı

Geniş Kapsama Alanı



Diğer veriler

- 2020 yıl sonunda 6,2 milyon fiber internet abonesi
- Türkiye dışında 20 ülkede yaklaşık 45 bin km fiber ağ
- Avrupa'daki en geniş kablosuz omurga şebekesi
- Türkiye'nin ilk Web TV ve IPTV uygulaması
- Tier 3 sertifikasına sahip veri merkezi



Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

Dijital Çağda Değer Yaratmak

Küresel Gelişmeler, Sektör

Türk Telekom, sürdürülebilirliğin kurumların sorumluluk alması gereken bir anlayış olduğunun bilincindedir.

50,4 milyon müşterisi, 34.748 çalışanı ile Türkiye'nin tüm illerinde faaliyet gösteren Türk Telekom, COVID-19 pandemi etkisiyle yaşanan hızlı büyüme sebebiyle daha da artabilecek çevresel ve sosyal etkilerinin negatif yönlerini azaltıp toplum için pozitif sonuçlar yaratabilmek için özenle çalışmaktadır.

Bugün, gezegenimizin ve toplumların önündeki önemli sorunların, iklim değişikliği ve toplumsal değerler gibi büyük başlıklar altında toplandığı noktada, kapsamlı ve kalıcı çözümler için kurumların katılımcı ve iyileştirici rolleri olmazsa olmazdır. Yegâne amacı kâr etmekle sınırlı kalan şirketlerin, gelecekte var olması mümkün gözükmemektedir.

İnovasyonu, faaliyetlerinin merkezine alan teknoloji ve telekomünikasyon şirketlerinin, bugün, bu temelde çok daha büyük bir rolü üstlenerek geleceği şekillendirecek şirketler olacağı gözükmemektedir. Kesintisiz ve güvenli iletişimin her zamankinden çok daha büyük önem taşıdığı günümüzde, Bilgi ve İletişim Teknolojileri şirketlerinden beklenen katkı, daha da önemli hale gelmiştir. Bilgi ve İletişim Teknolojileri sektörü, kendi faaliyetlerinin yanında, diğer sektör kurum ve kuruluşlarının başarıları için altyapı tesis ve temin eder, gerektiğinde geliştirir ve korur.

Bilgi ve İletişim Teknolojileri sektörü, ekonominin, inovasyonun, sağlığın, eğitimin, sosyal eşitliğin sağlanması, çevrenin korunması ve iklim kriziyle mücadele, emisyonların azaltılması, hayat kalitemizin gelişimi ve daha birçok alanda temel çözüm araçları sunmaktadır. Böylece Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na da doğrudan hizmet eder.

Büyüme, Verimlilik, Değer Yaratmak

Verimlilik, artan kaynak maliyetleri nedeniyle, şirketlerin gündemlerinde uzun süredir yer almakla beraber, bu konu, sadece kaynakları verimli kullanarak maliyet kısıtlaması yapmaktan çok daha ileri bir noktadadır. Verimlilik çalışmaları, alternatif kaynak yaratım ve kullanımının yanında inovasyon ile birleşmiş, Endüstri 4.0 ve Döngüsel Ekonomi gibi yeni alanlar, şirketlerin operasyon ve yönetimlerine dahil olmuştur. Bu gelişmeler, Türk Telekom gibi özellikle, bilgi ve iletişim hizmetleri sunan şirketler için fırsatlarla dolu, ancak bir o kadar da zorlu bir ortam oluşturmaktadır. Türk Telekom, Stratejik Öncelikleri dahilinde Verimlilik anlayışını konumlamıştır.

Türk Telekom, sadece kendi müşterilerine değer üretmez, aynı zamanda kurumsal müşterilerin değer yaratabilmesine de aracılık eder.

Bugün, toplum ve paydaşlar tarafından beklenen, şirketlerin yenilikçi bakış açıları ile işlerini gerçekleştirirken dünyanın ortak sorunlarına çözüm yaratmalarıdır. Türk Telekom, bu anlayışla, sürdürülebilirlik alanında, etkin adımlar atmaya başlamıştır.

”

Türk Telekom, Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde teknolojiyi kullanarak daha yaşanabilir bir geleceğe katkı sağlamayı ve tüm paydaşları için sürdürülebilir değer yaratabilmeyi amaçlamaktadır. Bu amaçla uzun vadeli güçlü ve başarılı bir iş modeli için, çalışma ortamını Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi ile güçlendirmeyi ve yürüttüğü faaliyetlerde ekonomik, kurumsal, çevresel ve sosyal konulardaki etkileri yakından takip ederek etkin bir biçimde yönetmeyi hedeflemektedir.

Sürdürülebilirlik Stratejimiz

Türk Telekom'da Risk Yönetimi ve Sürdürülebilirlik İlişkisi

Risk Yönetimi, Türk Telekom'da stratejilerin belirlenmesinde kullanılan ve kurumun tümünde uygulanan sistematik bir süreçtir. Sürdürülebilirlik; sadece risk yönetimi aracı değil aynı zamanda değer yaratma aracı olarak da ele alınmakla beraber, gerek stratejik ve gerekse operasyonel riskler arasında uzun süredir yer almaktadır.

Türk Telekom Grubu'nun maruz kaldığı başlıca riskler; 3 ana başlıkta takip edilmektedir: Finansal Riskler, Stratejik Riskler ve Operasyonel Riskler.

Finansal Riskler: Finansal konular temelli risklerdir. Türk Telekom, likidite riski, kur riski, faiz riski ve karşı taraf riski gibi finansal risklere maruz kalabilmektedir.

Stratejik Riskler: Şirket gelirlerinin artmasına ve müşteri beklentilerinin karşılanmasına katkı sağlayacak şirketin stratejik öncelikleri çerçevesinde, proaktif risk yönetimi faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) sektörünün, küresel sürdürülebilirlik risklerinin önüne geçilebilmesi için çözümler sunan bir sektör olması, stratejik risk yönetiminin değer yaratan bir sürdürülebilirlik çalışması olarak da algılanmasını sağlamaktadır.

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, kendisini ve abonelerini iş kesintilerine ve güvenlik ihlallerine karşı korumak için yoğun çalışmalar yürüterek doğru uygulamaların, standartların ve politikaların uygulanmasını gözetmekte, ISO 22301, ISO 27001 ve PCI-DSS gibi sertifikaların sahipliği de dahil olmak üzere önemli adımlar atmaktadır.

ÇSY (Çevresel, Sosyal ve Yönetişim) ile İlgili Riskler ve Fırsatlar



Müşteriler Odaklı Riskler

1. Bilgi Güvenliği ve Siber Risk
2. Veri Yönetimi Riski
3. Dijital Büyüme ve Çeşitlendirme Riski
4. İnovasyon Riski
5. İtibar Riski
6. Şebeke Dönüşüm Riski - Altyapı ve Ağ Teknolojilerinin Değişim ve Gelişimi
7. Tedarik Zinciri Riski
8. Sürdürülebilirlik Riski
9. Organizasyonel Çeviklik Riski

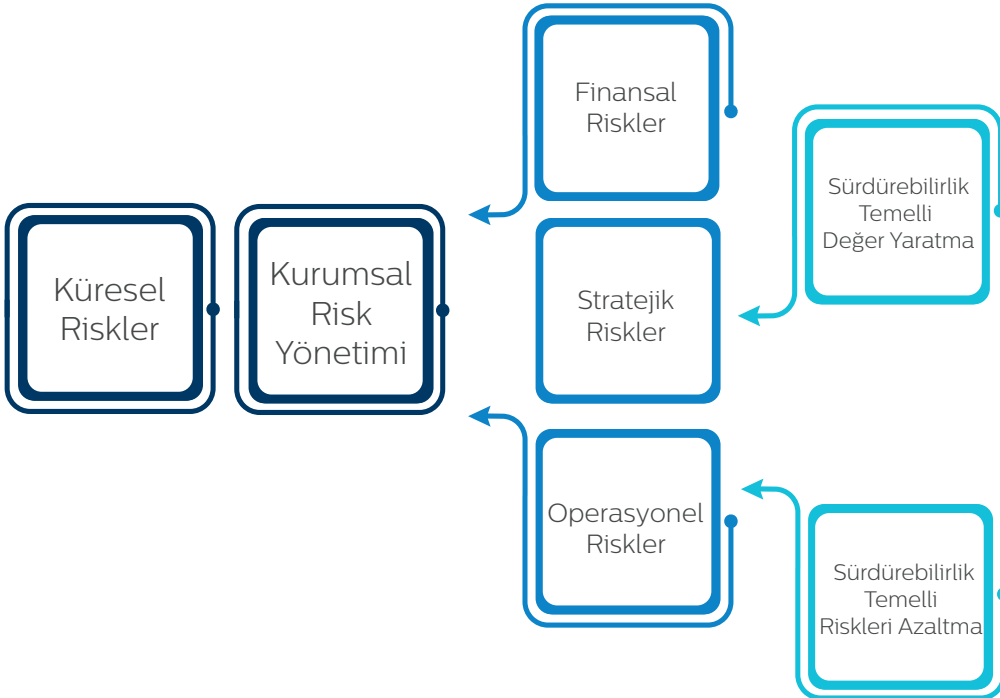
Sürdürülebilirlik, Türk Telekom'da risk yönetiminin temel bileşenlerinden biri olarak görülür.

İklim Değişimi ve Çevre Odaklı Riskler

1. İtibar Riski
2. Sürdürülebilirlik Riski
3. İSG Riski
4. Kuraklık ve Su Krizi Riski
5. Geri Dönüşüm
6. Atık
7. Enerji İhtiyacı/Yoğunluğu

Topluma Katkı Odaklı Riskler

1. İnovasyon Riski
2. İtibar Riski
3. Topluma Yararlı Bir Şirket Olarak Konumlanamama Riski



GRI102 -44

Sürdürülebilirlik Stratejimiz

Sürdürülebilirlik Stratejisi ve Odak Alanları

Türk Telekom, ülkemizin bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde teknolojiyi kullanarak daha yaşanabilir bir gelecek inşa etmeyi ve tüm paydaşlar için sürdürülebilir bir değer yaratabilmeyi amaçlamaktadır. Uzun vadede, güçlü ve başarılı bir iş modeli için, sürdürülebilirlik ilkelerini temel alan bir çalışma ortamı oluşturmayı amaçlar ve yürüttüğü faaliyetlerde ekonomik, kurumsal, çevresel ve sosyal konulardaki pozitif ve negatif etkileri yakından takip ederek yönetir.

Sürdürülebilirlik stratejisini, dijital çağa geçişte paydaşlarına değer yaratma ve değerli hissettirme olarak belirleyen Türk Telekom, sürdürülebilir bir geleceğin tasarlanmasında Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ÇSY/ESG - Environment, Social and Governance) temelli odak alanlarını aşağıdaki şekilde tanımlamaktadır.

- Güven Odağı - Sorumlu İş Yapma
- İklim Değişimi ve Çevre Odağı
- İnsana Değer Odağı
- Müşteri Odağı
- Topluma Katkı Odağı

Türk Telekom tüm odak alanlarını; risk yönetimi ve sorumlu iş yapma anlayışına dayanarak yönetir ve geliştirir.

Yönetim stratejisinin temeli olarak konumlandığı sorumlu iş yapma anlayışının, dijitalleşen dünyada öne çıkan güven unsurunun sağlanmasında kritik olduğunun bilincindedir. Oluşturduğu uzun vadeli değerleri hesap verilebilirlik ve şeffaflık ilkeleriyle uyumlu olarak; hissedarlar, müşteriler, çalışanlar ve ilgili diğer paydaşlar ile paylaşmayı esas alan bir sürdürülebilirlik anlayışını benimser.

Faaliyetlerinin sürdürülebilirlik prensiplerine uygunluğuna ve paydaşlarına değer yaratmasına eşit ölçüde dikkat eder. Tüm paydaşlarına değer yaratırken bu anlayışla "Değerli Hissettirir".

Ulusal ve uluslararası iyi uygulamaları takip eden Türk Telekom, sürdürülebilirlik yaklaşımının kurum kültürünün bir parçası olması için, yönetim ve çalışanları öncelikli olmak üzere, tüm paydaşlarının sürdürülebilirlik konusunda bilinç ve farkındalığını artırmayı ilk hedef olarak alır.



Sürdürülebilirlik Politikası

Türk Telekom, Çevresel, Sosyal ve Yönetişim odak alanları ve prensiplerine dair genel bir yaklaşım sunmaktadır. “Herkes için erişilebilir iletişim” prensibi ile çalışmalarını yürüten Türk Telekom, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi’nin (BMKIS) 10 temel evrensel ilkesine uygun davranacağı konusunda taahhüt verir ve iş yapış şeklinde Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları’nı kendisine rehber edinir.

Sürdürülebilir bir geleceğin tasarlanmasında odak alanlarını aşağıdaki şekilde tanımlar:

Güven Odağı – Sorumlu İş Yapma

Dijitalleşen dünyada güven, temel bir unsurdur. Tüm paydaşların güvenini kazanmanın önemine inanan Türk Telekom, faaliyetlerini, güvenilir, dürüst, yasal ve etik kurallara uygun bir şekilde sürdürmeyi taahhüt eder.

1. Türk Telekom Grubu Şirketleri, faaliyet gösterdiği ve temsil edildiği tüm ülkelerdeki rüşvet ve yolsuzlukla ilgili düzenlemelere uyar. Rüşvet ve yolsuzluğa karşı “sıfır tolerans” yaklaşımı ile hareket eder. Faaliyetlerini güvenilir, dürüst, yasal ve etik kurallara uygun bir şekilde sürdürmeyi taahhüt eder.
2. Satın alma süreçlerinde temel değerleri; şeffaflık, samimiyet ve dürüstlük oluşturmaktadır. Tedarikçilerini, Türk Telekom Sürdürülebilirlik Politikası’na uygun hareket etmeleri konusunda yönlendirir.
3. Oluşturduğu uzun vadeli değerleri hissedarlar, müşteriler, çalışanlar ve diğer paydaşlar ile paylaşmayı esas alan bir sürdürülebilirlik anlayışı ile sürdürülebilirlik temelli inisiyatif ve endekslere dahil olur ve sürdürülebilirlik raporlamasını gerçekleştirir.

İklim Değişikliği ve Çevre Odağı

Türk Telekom, küresel iklim değişiminin getirdiği risklerin farkındadır ve bu risklerle mücadele için çalışır. Doğal kaynakların sorumlu kullanımını esas alan sistemler oluşturur ve sürekliliğini sağlar. Çevresel sorumluluklarını yerine getirmeyi görev kabul eder.

1. Çevreyle ilgili tabi olduğu tüm ulusal ve uluslararası yasal düzenlemelere ve diğer yükümlülüklerle uyum sağlar.
2. Faaliyetlerinden kaynaklanan önemli çevresel etkileri kontrol eder, çevre performansını sürekli geliştirmeyi hedefler.
3. Doğal kaynakların hızla tüketilmesinin önüne geçmek amacıyla Sıfır Atık Projesi’ne katılım sağlar. Teknolojik dönüşüm sonucunda boşa çıkan malzeme ve kaynakların geri dönüşümü için çalışır.
4. Yüksek enerji tüketiminin toplum ve çevreye olan etkisinin bilincinde olan Türk Telekom, enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji alanlarındaki yatırımlara ve çalışmalara önem verir.
5. Faaliyetlerinde, karbon emisyonlarını izler ve Karbon Saydamlık Projesine (CDP) katılım sağlar. Düşük karbonlu ekonomiyi destekleyen ürün ve hizmetler sunar. Bu hizmetler aracılığı ile farklı sektörleri destekleyerek sera gazı emisyonlarını azaltmaya katkı sağlar.
6. Baz istasyonlarının kurulum öncesi ve sonrası elektromanyetik alan ölçümlerini yaparak insanlar ve çevre açısından güvenli bir şekilde çalışmalarını sağlar.
7. Yeni nesil şehirler için geliştirdiği ürün ve hizmetlerle ulaşım, güvenlik, enerji, sağlık, çevre ve yaşam başlıkları altında akıllı yaşama dair yüksek verimlilik sağlar.

İnsana Değer Odağı

Çalışanlarını en önemli varlığı olarak kabul eden Türk Telekom, insanı merkeze alarak “Değerli Hissettirir” ilkesini, tüm İnsan Kaynakları politikalarına, sistemlerine ve süreçlerine uygulamayı hedefler.

1. İnsan haklarına saygıyı en temel değerlerinden biri olarak benimseyen Türk Telekom, Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyanname'si kapsamında yer alan temel insan haklarına ve insanın maddi ve manevi varlığına saygı duyar, tüm faaliyetlerini bu doğrultuda yürütür.
2. Angarya, çocuk işçiliği, yasadışı göçmenler ve çalışma izni olmayan yabancı uyruklu personel çalıştırma ile borç ödeme amaçlı işçilik ve her çeşit insan ticareti de dâhil olmak üzere zorla çalıştırma uygulamalarının tümünü reddeder.
3. Farklılıklara değer verir, bunu bir zenginlik olarak görür, fırsat eşitliğini taahhüt eder.
4. Sunduğu eğitim olanaklarıyla çalışanların bilgi ve becerilerinin geliştirilmesine, yeni teknolojilere uyumlarının sağlanmasına, performans ve yetkinliklerinin artırılmasına katkı sağlar.
5. Sürdürülebilirlik stratejisinin başarısı için çalışanlarıyla iş birliği içinde olması gerektiğinin bilincindedir. Çalışan deneyiminin iyileştirilmesine önem verir.
6. İş sağlığı ve güvenliğiyle ilgili tabi olduğu tüm ulusal ve uluslararası yasal düzenlemelere uyar. Sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturma konusunda proaktif bir yaklaşım sergileyerek risklerin belirlenmesi, var olan riskler sonucu oluşabilecek iş kazaları ve meslek hastalıklarının önlenmesi ve azaltılması için çalışmalar yürütür.
7. Yasal düzenlemeler çerçevesinde, çalışanlarının toplantı düzenleme, sendikal örgütlenme ve dernek kurma haklarını destekler.

Müşteri Odağı

Türk Telekom, faaliyetlerinde müşteri odaklı bir yaklaşımı esas alır ve müşteri deneyiminin zenginleştirilmesini önemser. Ülkemizin her köşesinde altyapıların dayanıklılığı ile sürekli ve güvenli iletişim hizmeti sunulmasını amaçlar.

1. Yenilikçi bakış açısıyla geliştirdiği dijital ürün ve hizmetleri ile verimliliği yükselterek müşteri deneyimini iyileştirirken, müşterilerini yerel ve uluslararası rekabette avantaj elde edebilmeleri konusunda destekler. Bu konuda gerekli olduğunda iş birlikleri ve iş ortaklıkları yapar. Böylece ülke ekonomisi için doğrudan ve dolaylı değer üretir.
2. Türkiye'nin iletişim altyapısını kuran ve geliştiren telekomünikasyon şirketi olmanın sorumluluğuyla, altyapılarının dayanıklılığını ve iletişimin sürekliliğini sağlamayı amaçlar.
3. Türkiye'nin siber güvenlik operatörü olarak ülkenin verisini koruyarak, ulusal güvenliğini sağlamak için çalışır. Çalışanlarının, müşterilerinin ve faaliyet alanına giren tüm kişisel verilerin korunması için yasal mevzuatı takip eder, bu konuda her türlü yükümlülüğünü yerine getirir.

Topluma Katkı Odağı

Türk Telekom, sürdürülebilir ekonomik büyüme ve toplumsal kalkınma için temel itici güç olan bilişim teknolojilerini Türkiye'nin her köşesinde kullanıma sunar.

1. Geliştirdiği ürün ve hizmetlerin yanı sıra ekonomik, sosyal veya fiziksel sebeplerle toplumsal hayata eşit katılamayan tüm kesimlerin bilgiye erişimine katkıda bulunmayı kurumsal sorumluluğu olarak görür ve çalışmalarını “herkes için erişilebilir iletişim” prensibi ile yürütür. Ayrıca, Türk Telekom iş yapış şekli ve kurumsal sosyal sorumluluk projeleri ile Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı da destekler. Toplumdaki dijital uçurumu ortadan kaldırmayı amaç edinerek toplumun her kesiminin bilgiye erişimine katkıda bulunur.
2. Toplumun öncelikli ihtiyaçlarına çözüm sunan projelerle örnek teşkil eder, kamuoyunda farkındalığı artırmayı hedefler.
3. Sosyal sorumluluk çalışmalarında, sürdürülebilir küresel kalkınmanın vazgeçilmezi olarak görülen ve dezavantajlı grupların hayat koşullarını iyileştirirken onları ekonomiye kazandırmayı da amaçlayan ‘kapsayıcı iş modelini’ uygular, bu alanda ekosistemine rehberlik eder.
4. Ürünleri, hizmetleri ve yürütmekte olduğu sosyal sorumluluk çalışmaları sayesinde, toplumun tüm kesimlerinin bilgiye erişiminde ve eğitimin yaygınlaştırılmasında önemli bir rol oynar. Eğitim ve bilgiye erişim konusunda özellikle dezavantajlı kesimlere fırsat eşitliği sağlar.

GRI102 -44 / GRI102 -47

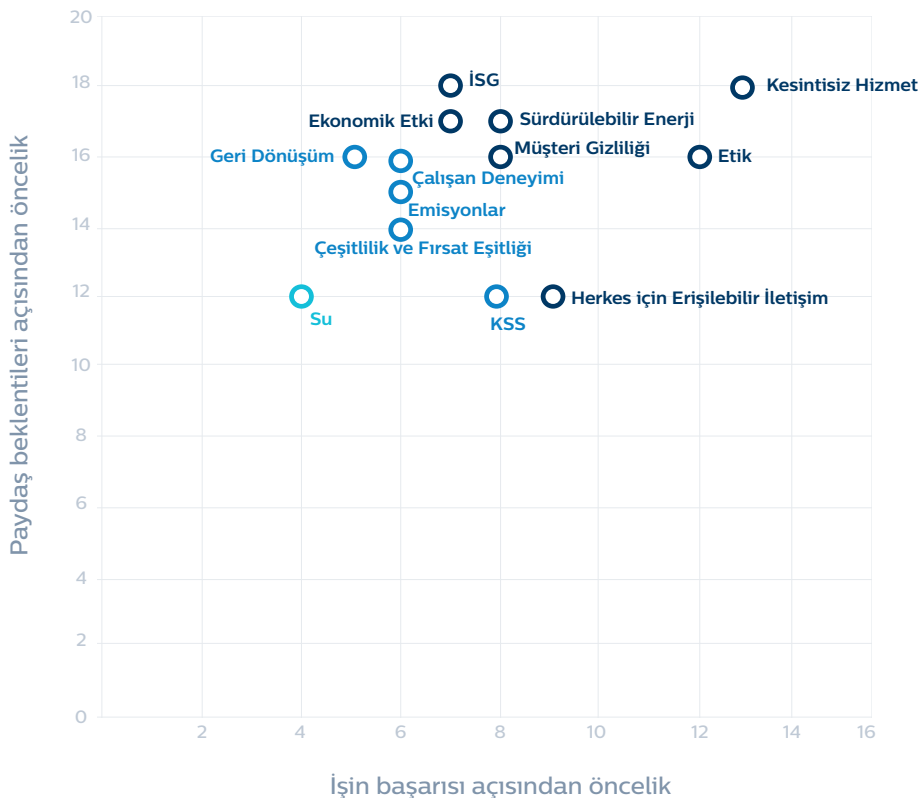
Sürdürülebilirlik Konuları

Sürdürülebilirlik Konuları ve Sınırları

2020 yılında oluşturulan yönetim sistemiyle bütüncül olarak ele alınmaya başlanan Türk Telekom Sürdürülebilirlik Çalışmaları kapsamındaki paydaş değerlendirmeleri, COVID-19 pandemi etkisi nedeniyle dış paydaşlarla limitli katılımıyla ve şirket içi bölümlerden katılımcılarla gerçekleştirilmiştir. Kurum içinde ilgili bölümlerin yöneticilerine ve bölge temsilcilerine sürdürülebilirlik hakkında farkındalık seminerleri verilmiş, ardından, şirket içinde, paydaşlar ve sürdürülebilirlik konularını belirlemek üzere anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Anket sonuçları, bağımsız konu uzmanları ve Kurumsal Risk ve İş Sürekliliği Başkanlığı liderliğinde iç değerlendirmeye alınarak Sürdürülebilirlik Matrisi ve Paydaş kırımları belirlenmiştir. Alınan cevaplar ve değerlendirmelerde, kurum içi yapılan toplantı çıktılarının ve son 2 yıllık dönemde paydaş geri bildirimlerinin yansıtılması talep edilmiştir.

Yönetim tarafından onaylanmış olan Türk Telekom Sürdürülebilirlik konuları, aşağıdaki Sürdürülebilirlik Önceliklendirme (materiality) matrisi dahilinde yer almaktadır.

TTG Sürdürülebilirlik önceliklendirme matrisi



Birinci Derece Öncelikli Konular

Kesintisiz Hizmet
Etik
Sürdürülebilir Enerji
İSG
Müşteri Gizliliği
Ekonomik Etki
Herkes için Erişilebilir İletişim

İkinci Derece Öncelikli Konular

Çalışan Deneyimi
Emisyonlar
Geri Dönüşüm
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği
KSS

Üçüncü Derece Öncelikli Konular

Su

GRI102 -44 / GRI102 -47

Sınırlar

Şirketin anket ve toplantılar sonucu belirlenen sürdürülebilirlik konuları, kurumun kendi çalışmalarını temel alan başlıklardır. Bu aşamada seçilen konuların sınırları Türk Telekom temelli faaliyetler olarak değerlendirilmiş ve rapor içeriğine de bu bazda yansıtılmıştır. Şirket gerek iştirakleri ve gerekse tedarikçileri temelli sürdürülebilirlik konuları değerlendirme çalışmasını ilerleyen süreçte ayrıca kapsamına alacaktır.

Paydaş beklentileri göz önüne alındığında, birincil öncelikli olarak değerlendirilen konuların çoğunun, Türk Telekom'un işinin temelini oluşturan ve iş yapma şekliyle doğrudan ilişkili alanlar olduğu görülmektedir. Bu temelde, şirket stratejisini belirlerken işini daha iyi yapmanın ve paydaşların güvenini kuvvetli tutmanın paydaş bağlılığını sürekli kılacağına bilincindedir. Türk Telekom, sorumlu iş yapma prensibini tüm odak alanlarının temeli olarak görür.

İş sürekliliği için olmazsa olmaz şartlardan İSG ve Sürdürülebilir Enerji, birincil öncelikli sürdürülebilirlik konuları arasındadır. Türk Telekom İSG çalışmalarını her yıl geliştirip iyileştirirken yenilenebilir enerji alanına da yatırım yapmaktadır.

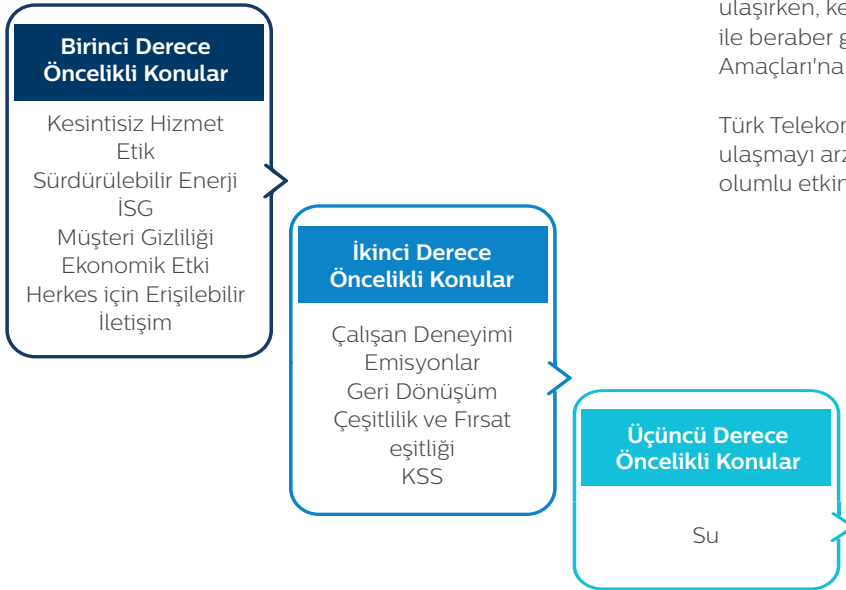
İkincil derecede öncelikli konular, ağırlıklı olarak küresel sorunlara çözüm sunacak anlayışın parçalarıdır.

Şirket, çevresel önceliklerinden biri olan emisyon konusunda ölçüm ve azaltma çalışmalarını her yıl CDP için raporlarken kurum içi döngüsel ekonomiye geçişin başlangıç fazı olan, geri dönüşüm ve sıfır atık çalışmalarıyla da performansını geliştirmektedir.

Özellikle 2020 yılında, daha kapsamlı olarak tekrar ele alınan ve yeniden yapılandırılan "çalışan deneyimi" yaklaşımı, şirketin sahip olduğu insan kaynağına odaklanarak çalışanın bağlılığı, gelişimi ve iş yaşamında ilerlemesini hedeflemektedir.

Türk Telekom tüm bu çalışmalarda daha profesyonel sonuçlara ulaşırken, kendi sürdürülebilirlik performansını da paydaşları ile beraber geliştirme ve bu yolla Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na yapacağı katkıyı hızla arttırmaktadır.

Türk Telekom, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile dünyanın ulaşmayı arzuladığı noktanın kendi iş sonuçlarına yaratacağı olumlu etkinin farkındadır.



Sürdürülebilirlik Yönetimi

Yönetişim Yapısı

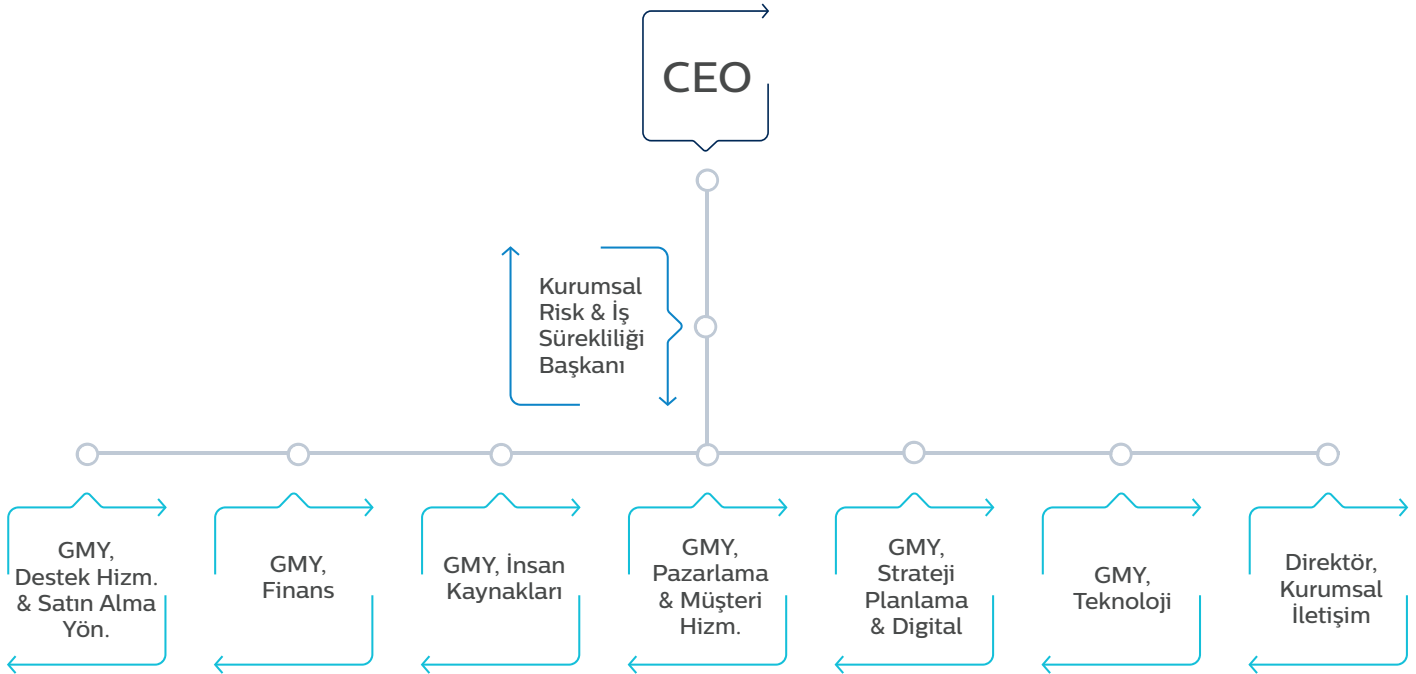
Türk Telekom, ekonomik, çevresel ve sosyal faktörlerin kurumsal yönetim ilkeleri ile birlikte şirket faaliyetlerinde ve karar mekanizmalarında dikkate alınması ve bu faktörlerle bağlantılı risklerin etkin bir biçimde yönetilmesi hedefine ulaşma yolunda üst yönetim katılım ve sahipliğini önemsemektedir. Bu yaklaşımla oluşturulan Sürdürülebilirlik Komitesi, uzun vadeli sürdürülebilirlik vizyon ve stratejilerini belirler. Sürdürülebilirlik faaliyetlerini gözden geçirir ve sürdürülebilirlik hedefleri kapsamında değerlendirir.

Komite, yönetim temsilcilerinden oluşur ve CEO liderliğinde faaliyetlerini sürdürür. Kurum içinde sürdürülebilirlik genel koordinasyon ve yönetim çalışmalarını Kurumsal Risk ve İş Sürekliliği Başkanı yürütür ve komite sekreteryası görevini üstlenir.

Sürdürülebilirlik komitesi, faaliyetlerin operasyonel anlamda ilgili sorumlular tarafından etkin bir şekilde gerçekleştirildiğinden emin olmak ve ekipler arası koordinasyonu sağlamak için şirketin öncelikli konularına ilişkin Sürdürülebilirlik Çalışma Grupları oluşturabilir.

Türk Telekom, sürdürülebilirlik stratejisinin başarısı için çalışanlarla iş birliği içindedir. Her seviyede görev yapan yönetici ve çalışanlar Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi uygulanmasında görev alır, süreçlere katkıda bulunur ve sürdürülebilirlik çalışmalarını destekler.

Sürdürülebilirlik Komite Yapısı



GRI102 -42 / GRI102 -43 / GRI102 -44

Paydaş İlişkileri

Paydaşlar ve Paydaş İlişkileri

Dijital çağa geçişte paydaşları için değer yaratma stratejisi ile yola çıkan Türk Telekom, paydaşlarının da toplum için değer üretmesine destek verecek şekilde ihtiyaçları olan ürün ve hizmetleri sunmak amacıyla çalışır

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.

Şirket dahilinde sürdürülebilirlik çalışmalarından sorumlu yöneticilerin yer aldığı toplantılarda belirlenmiş olan paydaşlar, değer zincirinin özneleridir.

Raporda listelenmiş olan paydaşlar ve iletişim konuları, şirketin mevcut ve geçmiş yıllarda ilgili paydaşlardan almış oldukları geri bildirimlerin özeti olarak yansıtılmıştır. Bu bilgiler, her paydaşın, kurumla ağırlıklı iletişim içinde oldukları bölümlerden derlenen bilgiler, yakın geçmişte yapılmış anketler ve halen devam eden saha projeleri kapsamında oluşmuş geri bildirimlerdir. Bununla beraber, yatırımcılarla yıl boyunca değişik kanallardan sürdürülen birebir görüşmeler, en güncel halleriyle rapora yansıtılmıştır. Alınan geri bildirimler, Türk Telekom'un gelecek çalışmalarını da şekillendirici rol üstlenmektedir.



GRI102 -40 / GRI102 -44

Çalışanlar & Aileleri

Çalışanlar, aileleri, sendikalar, eski çalışanlar, potansiyel çalışanlar (yeni mezun, genç yetenekler, üstün performanslılar)

Müşteriler

Bireysel, kurumsal (KOBİ, Büyük Şirket & Kurumlar), kamu kurumları, diğer kurum & kuruluşlar, iş ortakları, sosyal medya kuruluşları

Tedarikçiler

Alt işverenler, tedarikçi kurumlar, iş ortakları, teknoloji firmaları

STK & Meslek Örgütleri

STK, birlik, vakıf, dernek, araştırma kuruluşları, meslek örgütleri, uluslararası organizasyonlar, düşünce kuruluşları

Finansal Kurumlar

Bankalar, hisse & bono yatırımcıları, analistler, kredi derecelendirme kuruluşları, sigorta ve leasing şirketleri

Yerel Halk & Kamuoyu

Bölgelerde ve genel merkezde yaşayan halk, kâr gütmeyen kuruluşlar, çevre kuruluşları, kültürel dernek ve kuruluşlar, sosyal medya aktif kullanıcıları

Ana Hissedarlar

LYY Telekomünikasyon, Hazine & Maliye Bakanlığı, Varlık Fonu

Topluluk Şirketleri

TT Mobil İletişim, TTNET ve bağlı tüm şirketler

Kamu & Yerel Otoriteler, Düzenleyici & Denetleyici Kurumlar

Hükümet ve Bakanlıklar, yerel otorite ve kurumları, AB kurumları, ulusal ve yerel enstitüler

Medya

Yazılı, işitsel ve görsel, yerel ve uluslararası medya kuruluşları, sosyal medya platformları, fikir liderleri

Rakipler

Yerli ve yabancı telekom & altyapı şirketleri

Akademik Kurumlar

Orta ve yükseköğrenim kurumları, akademik diğer kuruluşlar

GRI102 -40 / GRI102 -43 / GRI102 -44

	Paydaş Ana Kategori	İletişim Şekli	İletişim Konularımız
Öncelikli Paydaşlar	Çalışanlar & Aileleri, Genç Yetenekler	Anket, geri bildirim toplantıları, seminerler, projeler	- Yan haklarda en iyi uygulama potansiyelli uygulamalar, eşit yaklaşım, kariyer planı, çizgileri belli çalışma koşulları ve net iş tanımları, - Çalışan yakınlarına sağlanan hakların genişletilmesi - Eski çalışanların şirket ile bağının devam etmesi, kazanılmış hakların devamlılığı - Şirketin tanıtımı, yan haklar, kariyer fırsatları, yurtdışı ve eğitim imkanları, ortalamanın üstünde maaş, yetenek odaklı gelişim
	Müşteriler	Anket, geri bildirim, müşteri toplantıları, etkinlikler	Kurumsal Müşteriler: Altyapı, sürekli hizmet, özel çağrı merkezi ve uzmanları, kurumsala özel hizmet ve ürünler, şeffaflık Bireysel Müşteriler: Uygun ücretlendirme, kesintisiz iletişim, kaliteli hizmet, kampanyalar, geniş kapsama alanı, ücretsiz uygulamalar, dikey alanlara ait uygulamalar
	Tedarikçiler	Anket	Kapsayıcı, maddeleri net sözleşmeler, teknolojik gelişmelere ayrılan çalışan kaynağı ve bütçe, ödemelerin zamanlaması, yeni iş fırsatları yaratılması/referans olunması
	STK ve Meslek Örgütleri	1-1 görüşmeler	Etkinliklere katılım, konuşmacı olmak, proje desteği, finansal destek, eğitim iş birlikleri, sektörü ilgilendiren konularda kamuoyu yaratılması, istihdam, herkes için erişim
	Finansal Kurumlar	Finansal kuruluşlarla görüşmeler, Genel Kurul toplantıları, KAP, internet sitesi	Finansal ve operasyonel veriler, şirket stratejileri, krediler, yeşil krediler, riskler ve risklerin yönetimi, yönetişim, iklim temelli önlemler, atık yönetimi, çevreye duyarlılık, baz istasyonları, hizmetlere ulaşım, topluma hizmet, şeffaflık ve adil olma, sürdürülebilirlik performansındaki yıllar itibarıyla gelişim verileri
	Ana Hissedarlar	Genel Kurul toplantıları, birebir görüşmeler, KAP, internet sitesi	Finansal performans, çevreye duyarlılık, topluma hizmet, şeffaflık ve adil olma
Bütünleyen Paydaşlar	Düzenleyici & Denetleyici Kurumlar, Kamu	Denetleme, raporlama görüşmeleri	Güvenli hizmet, veri güvenliği ve korunumu, hizmet sürekliliği, yasal ve mevzuatsal uyum
	Yerel Halk & Kamuoyu	Geri bildirim, pazar araştırmaları	Kapsayıcı ve dahil edici hizmetler, hızlı ve sürekli internet, geniş altyapı, uygun fiyatlar
	Topluluk şirketleri	Topluluk proje ve görüşmeleri	Bütüncül yaklaşım , tutarlı ve uyumlu hareket etme, sinerji ile yeni ürün ve hizmetler
	Medya	Basın Toplantıları	Şirket faaliyetleri, yeni projeler, şirketin sektördeki konumu, yatırımlar, topluma katkı temelli iş birlikleri
	Rakip şirketler	İş birlikleri, ortak etkinlikler ve hedefler	Sektörün gelişimi, yerli ve milli olma, siber güvenlik, KVKK, dikey alan ürün ve hizmetler, altyapı paylaşımı
	Akademik Kurumlar	Arge çalışmaları, araştırma, kariyer gelişim merkezleri	Eğitim ile ürün ve hizmet gelişimi için iş birlikleri

Sürdürülebilirlik Yolculuğu

Sürdürülebilirlik Temelli Katılım ve Taahhütlerimiz

Türk Telekom, aşağıda yer alan sürdürülebilirlik temelli inisiyatlara aktif olarak katılır, gerekli yerlerde raporlamalar yapar ve bu çalışmalarını zaman içinde geliştirir.



BIST Kurumsal Yönetim Endeksi: 2009 yılından beri BIST Kurumsal Yönetim Endeksi'nde yer alan Türk Telekom, Endeks'teki tek telekom şirkettir.



Karbon Saydamlık Projesi (CDP): Türk Telekom 2011 yılında CDP (Carbon Disclosure Project / Karbon Saydamlık Projesi)'ye raporlama yapan ilk Türk telekomünikasyon şirketi olmuştur. 2011 yılında BIST100 içinden CDP'ye raporlama yapan şirketler arasında yapılan değerlendirmede, Türk Telekom metodoloji ve saydamlık açısından en iyi raporlama yapan iki şirketten biri olarak ödüllendirilirken 2012'de en iyi 5 şirket arasında yer almıştır. Yapısal değişiklikler ve şirket birleşmeleri nedeniyle ara verilen raporlama 2016 yılı itibarıyla tekrar başlamıştır.



Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA): Şirket Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nın dünya, ülkemiz ve yerelde tüm toplumlar için önemini farkında olarak, kurum sürdürülebilirlik hedeflerini SKA ile paralel belirlemiştir. Bugüne kadar raporlarında SKA ile bağlantılı olarak gösterilememiş olmakla beraber pek çok katma değerli çalışma yapılmıştır. Bu rapor dahilinde ilk kırımını yer alan SKA, 2020 yılından itibaren bu alanda yaratılan değerler, şirket performans göstergeleri dahilinde yer alacaktır.



FTSE4Good

FTSE4GOOD: Türk Telekom, çevre, sosyal ve kurumsal yönetim uygulamaları alanında güçlü ve örnek uygulamalara sahip şirketlerin performanslarının değerlendirildiği uluslararası ölçekteki FTSE4Good endeksinde yer almaktadır. 2020 yılında, çevresel, sosyal ve yönetsel alanlarda attığı adımlar ve geliştirmeler sayesinde Türk Telekom'un ESG notu 2018'den bu yana üç yıl boyunca aralıksız olarak yükselmiş böylece, ESG notu sektör ortalamasının da üzerinde gerçekleşmiştir.



**BORSA
İSTANBUL**

BIST Sürdürülebilirlik Endeksi: Türk Telekom BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde, endeksin oluşturulduğu 2014 yılından bu yana yer almaktadır. Çevre, sosyal ve kurumsal yönetim politikalarına verdiği değer ve örnek gösterilen uygulamaları, Türk Telekom'un BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ndeki başarılı performansında önemli rol oynuyor.



BM Küresel İlkeler Sözleşmesi: Şirket BMKİS inisiyatifine 2020 Ocak ayında katılmıştır. Şirket ilk ilerleme raporunu Nisan 2021 yılında yayımlamıştır.

Sürdürülebilirlik Temelli Yatırımlar

Finansal Performans ve Yaratılan Değer

Türk Telekom Grubu 2020 yılında operasyonel ve finansal performansı ile halka arzdan bu yana kaydedilen en yüksek gelir büyümesine ve net kâra ulaştı.

Türk Telekom Grubu, yılı olağanüstü bir performansla tamamladı. 2020 yılında, konsolide gelirler yıllık bazda %19,6 ile halka arzdan bu yana en yüksek yıllık büyümesini elde etti. FAVÖK 13,2 milyar TL'ye yükselirken FAVÖK marjı ise %46,8 oldu. Yıl boyunca yaşanan olumsuz kur hareketlerine rağmen, net kâr, 3,2 milyar TL olarak gerçekleşti ve %32 yıllık büyümeyle en yüksek seviyesine ulaştı.

Finansal Göstergeler

Satış Gelirleri, FAVÖK ve Net Kâr

Konsolide gelirler, halka arzdan bu yana en yüksek yıllık büyüme olan yıllık %19,6 artışla 28,3 milyar TL'ye yükseldi. UFRYK 12 muhasebe etkisi hariç tutulduğunda, gelir artışı 2020 öngörüsü olan %16'nın üzerinde gerçekleşerek yıllık bazda %17,2 oldu.

Konsolide FAVÖK, 2020 yılı beklentilerini aşarak yıllık bazda %18,5 artışla 13,2 milyar TL'ye ulaşırken, FAVÖK marjı %46,8 oldu. UFRYK 12 etkisi hariç tutulduğunda, FAVÖK marjı yıllık 28 baz puan artış ile %49,1 seviyesinde gerçekleşti.

Faaliyet kârı yıllık %22,4 artarak 7,9 milyar TL'ye ulaştı. Net kâr, yıl boyunca yaşanan olumsuz kur hareketlerine rağmen 2020'de en yüksek seviyesine ulaşarak 3,2 milyar TL oldu.

EBRD ile çevreci finansman anlaşması

Türk Telekom, 5 Haziran Dünya Çevre Günü öncesinde önemli bir anlaşmaya imza attı. Başta enerji verimliliği projeleri olmak üzere, sürdürülebilirlik kapsamındaki yatırımlarının finansmanı amacıyla, Avrupa Kalkınma Bankası (EBRD) ile toplam maliyeti LIBOR + %2,85 olan, 6 yıl vadeli 100 milyon ABD doları tutarında bir kredi anlaşması gerçekleştirdi.

Türk Telekom 3 yıl aradan sonra temettü ödedi

Türk Telekom, hissedarları için değer yaratmaya devam ediyor. Şirket, COVID-19 önlemleri kapsamında 2020'de yürürlüğe girmiş ve 2019 kârından dağıtılabilecek maksimum temettü oranını %25 olarak belirlemiş olan geçici temettü düzenlemesi çerçevesinde, 2019 yılı net dağıtılabilir dönem kârının, yaklaşık %25'ine tekabül eden 602 milyon TL'yi hissedarlarına dağıtmıştır.

AssisTT'ten 5 bin kişiye istihdam

Türk Telekom'un müşteri hizmetleri ve çağrı merkezi şirketi AssisTT, 16 farklı ilde 1.600 yeni istihdamla, 2020 yıl sonu itibarıyla toplam 5 bin kişiye yeni iş imkanı sağladı.

Yaratılan ve Dağıtılan Ekonomik Değer ('Milyon TL)	2018	2019	2020
Yaratılan Ekonomik Değer (Gelirler)	20.431	23.657	28.289
Paydaşlara Dağıtılan Ekonomik Değer			
İşletme Giderleri	11.995	12.487	15.052
Çalışanlara Sağlanan Faydalar	3.015	3.429	3.862
Devlete Sağlanan Fayda	5.682	6.843	7.490
Sermaye Sağlayıcılara Sağlanan Faydalar	0	602	1.873
Topluma Sağlanan Faydalar (Bağışlar ve Yardımlar)	27	36	62
Dağıtılmayan Ekonomik Değer (Kâr)	1.391	1.805	1.305
Alınan Finansal Yatırımlar			
Vergi İndirimleri /Krediler	162	66	134

Sürdürülebilirlik Temelli Yatırımlar

Altyapı Yatırımları

Türk Telekom, altyapı yatırımlarına ve fiber altyapı dönüşümlerine, 2020 yılında da hız kesmeden devam etti. Yeni yatırımlarla, toplam fiber altyapı uzunluğu 2020 yılsonu itibarıyla 331 bin km'ye ulaştı.

Türk Telekom'un, sabit ağını ülkenin her yerine ulaştırma stratejisi, şirketin hem 2020 boyunca ağ trafiğindeki %81'lik beklenmedik artışı, hem de büyük şehirlerden küçük kasabalara yurdun dört bir yanında artan talebi sorunsuz karşılamasını sağladı. Türk Telekom, altyapısına yatırım yapmaya devam ettiği 2020 yılında, yaklaşık 1 milyon müşteriye dokunan yeni kapasite ilavesi gerçekleştirdi. Şirket, 2020 yılında müşterilerin yüksek hızlı genişbant servislerine ulaşabileceği sahaları artırdı ve santral sahalarının bakır altyapıdan fiber altyapıya dönüşümünü sağlayan projeleri geçmiş yıllara göre hızlandırdı. Yatırımlar, ağ kalitesinde ve müşteri deneyiminde önemli iyileşmeler sağlamaktadır.

Türk Telekom 2020 yılında, ülke çapında mobil şebekesini ve sahalarını modernize etmeye ve kapasitesini artırmaya devam etti. Bunun sonucu olarak, indirme ve yükleme hızları, düşen çağrılar ve kesintiler gibi parametrelerde kayda değer iyileşmeler görüldü. 2020 yılsonu itibarıyla, Türk Telekom mobil şebekesinde LTE nüfus kapsama oranı %94'e erişirken fiber bağlantılı LTE baz istasyonları oranı yaklaşık %45 oldu.

2020 yılında toplam mobil veri trafiği bir önceki yıla göre; LTE şebekesinde %61, 3G şebekesinde ise %11 arttı.

5G Hazırlıkları

Türk Telekom, Türkiye'de lider entegre operatör pozisyonunu yeni abone kazanımlarıyla güçlendirirken bir yandan da ülkenin teknolojik ve dijital dönüşümüne odaklanarak 5G hazırlıklarını sürdürüyor. Güçlü fiber altyapısıyla Türk Telekom, 5G'ye en hazır operatör konumundadır.

Yenilenebilir Enerji Yatırımları

Karbon emisyonunu sistematik olarak azaltıp enerji verimliliği konusundaki yatırımlarına ve optimizasyon çalışmalarına aralıksız devam eden Türk Telekom, toplam 1.701 lokasyona güneş enerjisi sistemleri kurdu. Türkiye genelinde yenilenebilir enerji sistemlerinin toplam kurulu gücü 2,3MW olan şirket, bu projelerle temiz ve milli enerjiye katkı sunmayı ve Türkiye'deki diğer uygun lokasyonlarında da benzer GES uygulamalarını yaygınlaştırmayı hedeflemektedir.

Türk Telekom; yeni nesil iletişim teknolojilerinin enerjide, tarımda, sanayide, ulaşımda, sağlıkta, bina ve şehirlerde kullanımını yaygınlaştırarak en yüksek düzeyde kaynak tasarrufu sağlamak ve sürdürülebilir topluma hizmet etmek amacıyla çalışmalarını yürütmektedir.

Girişimcilik Platformu

Kuluçka hizmeti ve gelişim sermayesi yatırımı [\(Yenilikçilik girişimcilik bölümünde izlenebilir\)](#)

77

Türk Telekom'dan Ağrı'ya güneş enerjili baz istasyonu

Türkiye'deki yatırımlarına hız kesmeden devam eden Türk Telekom, Ağrı'da güneş enerjili baz istasyonunu devreye aldı. Türk Telekom, bu uygulamayla Türkiye'nin enerji kaynaklarının verimli kullanılmasına ve yenilenebilir enerjinin yaygınlaştırılmasına katma değer sağlarken bölgedeki köylerin iletişim kalitesini de yükseltti.

Enerji verimliliğiyle ilgili farkındalığı artırmayı ve enerjide dışa bağımlılığın azaltılmasına katkı sağlamayı hedefleyen Türk Telekom, Erzurum Bölge Müdürlüğü hizmet sahasında yer alan Ağrı ili Taşlıca ilçesi Güneysöğüt mahallesindeki meralık alana Güneş Enerji Sistemi (GES) ile çalışan baz istasyonu kurdu. 50 metre yüksekliğe sahip ve 7 köye hizmet veren güneş enerjisi ile çalışan baz istasyonu sayesinde bölgedeki köylerin iletişim kalitesi arttı. Diğer yandan, bölgedeki zorlu kış şartlarından ötürü mobil hizmetlerdeki kesintilerin önüne geçme amacıyla 100 metre karelik bir alan üzerine kurulan GES ile 20 saatlik yedekleme süresine ulaşılmış oldu.

Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

ODAK KONUSU	ODAK AÇIKLAMASI	HEDEF AÇIKLAMASI*	BAZ YIL	HEDEF YILI	HEDEF	İLGİLİ SKA
İklim Değişikliği ve Çevre	Karbon ayak izimizi sistematik olarak azaltmak	2020 yılı emisyon miktarını %35 azaltma hedefi	2020	2023	%35 azaltım**	 
		%60 oranında güneş enerjisinden elde edilen enerji üretim kapasitesini artırma	2020	2023	%60 artırım	
İnsana Değer	Çalışanlarımızın gelişimini desteklemek	Kişi başı alınan eğitim saati süresi	2020	2021	10 saat	
		Eğitim alan çalışanların kurum genelinde yaygınlık oranı (En Az Bir Gün Eğitim Alan Kişi Sayısı / Çalışan Sayısı)	2020	2021	%45	
Topluma Katkı	Bilgi ve iletişim teknolojileri ile sürdürülebilir topluma hizmet etmek ve fırsat eşitliği sağlamak	5.000 kadına dijital pazarlama eğitimleri	2019	2021	5.000 kadına ulaşmak	
		100 kadına mentorluk	2019	2021	100 kadına mentorluk vermek	
	Kadınların ekonomiye katılımını desteklemek	500 kadına tasarım odaklı düşünme atölyesi	2019	2021	500 kadına tasarım atölyesi kursu vermek	

* Hedef Sorumluluğu: Hedeflerin sorumluluğu GM liderliğinde GMY dan oluşan Sürdürülebilirlik Komitesi ve bağlı icra kurulu yöneticilerindedir.

** 2020 yılında oluşan karbon emisyonu miktarının %35'ine karşılık gelecek kısmının düşürülmesi hedeflenmektedir.

	SKA4.7	Sürdürülebilir kalkınma ve sürdürülebilir yaşam tarzları, insan hakları, cinsiyet eşitliği, barış ve şiddetsizlik kültürü geliştirme, dünya vatandaşlığı, kültürel çeşitlilik ve kültürün sürdürülebilir kalkınmaya katkısı alanlarında eğitim dâhil diğer yöntemler aracılığıyla sürdürülebilir kalkınmanın desteklenmesi için gereken bilgi ve becerilerin tüm öğrenen kişiler tarafından edinilmesini sağlamak
	SKA5.5	Kadınların siyasi, ekonomik ve sosyal hayattaki karar alma süreçlerinin her seviyesinde tam ve etkili katılımı ile liderlik için eşit fırsatlara sahip olmasını sağlamak
	SKA5.B	Kadınların güçlendirilmesini desteklemek için, kolaylaştırıcı teknolojilerin, özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımını artırmak Cinsiyet eşitliğinin desteklenmesi ve kadınların ve kız çocuklarının her seviyede güçlendirilmesi için sağlam politikalar ile buyurucu yasal düzenlemeler getirmek ve güçlendirmek
	SKA9.4	Kaynak kullanım verimliliğinin artırılması ve temiz ve çevreye duyarlı teknoloji ve endüstriyel süreçlerin daha fazla kullanılması suretiyle altyapıyı yükseltmek ve sürdürülebilirliği sağlamak için sanayiye yenileştirmek
	SKA13.2	İklim değişikliğine yönelik önlemleri ulusal politikalara, stratejilere ve planlama süreçlerine dâhil etmek





Sürdürülebilirlik Performansımız

Güven Odağı - Sorumlu İş Yapma

Kurumsal Yönetim

2008 yılından bu yana halka açık bir şirket olan Türk Telekom, 2009 yılından beri BIST Kurumsal Yönetim Endeksi'nde yer alan tek telekomünikasyon şirkettir. Kurumsal yönetim ilkelerini şirket faaliyetlerinin temeline konumlayan şirket, Sürdürülebilirlik Politika ve Odak alanlarını Kurumsal Yönetim ilkeleri üzerine inşa etmiştir.

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'un; çalışanları, müşterileri, tedarikçileri, iş ortakları ve şirketin tüm menfaat sahipleriyle olan ilişkilerinde insan haklarına uygun davranması amacıyla hazırlanan [İnsan Hakları Politikası](#), 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 mevzuatı temel almıştır.

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 şirketin en üst karar mekanizmasındaki konumunun güçlendirilmesi amacıyla 2019 yılında "[Yönetim Kurulu Kadın Üye Politikası](#)" oluşturulmuştur.

2020 yılında ise Türk Telekom, '[Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele](#)' politikasını yayımlamıştır. Bu politika; şirketin rüşvet ve yolsuzluk konusundaki yaklaşımıyla taahhütlerinin açık ve net bir şekilde ortaya konmasını, bu kapsamda değerlendirilebilecek olası eylemlerin tespitini ve önlenmesine ilişkin kural ve sorumlulukların oluşturulmasını, çalışanlarının bilinçlendirilmesini, ulusal ve uluslararası düzenlemelere uyum sağlanarak bütünlük ve itibarının korunmasını amaçlamaktadır.

Türk Telekom ayrıca, tedarikçilerinden ve iş ortaklarından bu politikaya uymalarını ve çalışanlarını bu konuda teşvik etmelerini beklemektedir. Bu amaçla, Türk Telekom'un tedarikçileri ve iş ortaklarıyla yapacağı sözleşmelere, bu politikaya uyulacağına dair düzenleme eklenir ve imzalandıktan sonra kuruma bu uygulama hakkında bilgi verilir.

Türk Telekom faaliyet gösterdiği ve temsil edildiği tüm ülkelerdeki rüşvet ve yolsuzlukla ilgili yasal düzenlemelere uyar. Türk Telekom rüşvet ve yolsuzluğa karşı "sıfır tolerans" yaklaşımı ile hareket eder ve faaliyetlerini adil, dürüst, yasal ve etik kurallara uygun bir şekilde sürdürmeyi taahhüt eder. Her türlü rüşvet ve yolsuzluğun karşısında olan şirkette, amacı ne olursa olsun rüşvet alınması ya da verilmesi kesinlikle yasaktır.

Türk Telekom, hediye alma, davet ve bağış yapma veya bunların kabulü, kolaylaştırıcı ödemeler, tedarikçi firmalar ve iş ortakları ile ilişkiler, temsil ve ağırlama, sponsorluk, siyasi faaliyetler, kayıtların doğruluğu konularını rüşvet ve yolsuzluk eylemlerinin gerçekleşebileceği başlıca risk alanları olarak belirlemiştir.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'nın ihlaline ilişkin iddia ve bildirimler etik ihlal kapsamında değerlendirilmekte, menfaat sahiplerinin mevzuata aykırı ve etik açıdan uygun olmayan işlemleri bildirebildikleri etik ihlal bildirim kanalı şirketin 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 bağlanmakta ve kurul gündemine yansıyan çıkar çatışmaları dengeli bir şekilde ele alınmaktadır. Politika ihlalleri, disiplin cezaları ve yasal yaptırımların uygulanması ile sonuçlanır. Aykırı fiillerin tespiti halinde disiplin hükümlerinde yer alan yaptırımlar uygulanır.

“Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası E-Eğitimi” hazırlanarak tüm şirket çalışanlarına atanmıştır. Kısa zaman içerisinde %52 katılım oranına ulaşılmış olup eğitimler, 2021 yılında da devam edecektir.

Türk Telekom, iç süreçlerin SPK mevzuatına uyumlu olarak işleyişinin sağlanması, SPK mevzuatına uyum konusunda farkındalığın artırılması amacıyla online eğitimler uygulamaktadır. 2020 yılı içinde hazırlanan online eğitimlere, yaklaşık 10 bin çalışan katılmıştır.

Şirket, içsel bilgilere erişimi olan çalışanlarının takibini, bu amaçla oluşturulan sistem üzerinden yapmaktadır.

2020 yılı içinde İç Denetim tarafından yürütülen 6 adet soruşturmanın, yolsuzluk kapsamına girdiği bildirilmiştir.

2020 yılında çalışanlar arasından 2 kişi işten çıkarılmış, 1 kişi ceza almıştır. Raporlama döneminde, kuruluş veya çalışanları aleyhine açılan yolsuzluğa ilişkin bir kamu davası bulunmamaktadır.

Sürdürülebilirlik Politikaları

[Sürdürülebilirlik Politikaları](#)

Kurumsal Yönetim Politikaları

- [Bilgilendirme Politikası](#)
- [Kâr Dağıtım Politikası](#)
- [Ücretlendirme Politikası](#)
- [Yönetim Kurulu Kadın Üye Politikası](#)
- [Bağış Politikası](#)
- [Tazminat Politikası](#)
- [Genel Kurul İç Yönerge](#)
- [Etik Kurallar](#)

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası Kurum İçi Paylaşım Oranı %100

Lokasyon	Pozisyon	Çalışan Sayısı
Genel Müdürlük	Yönetim	1.199
Genel Müdürlük	Çalışan	3.444
Bölgeler	Çalışan	13.420

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası Kurum İçi Eğitim Alan Kişi %52

Lokasyon	Pozisyon	Çalışan Sayısı
Genel Müdürlük + 11 Bölge	Yönetim	446
Genel Müdürlük + 11 Bölge	Çalışan	9.027

Kurumsal Yönetim Performansı

Türk Telekom, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkeleri gereğince bağımsız kurumsal yönetim uyum derecelendirmesi yıllık olarak yapılmaktadır. Şirketin derecelendirme notu, 2019 yılındaki 94,00'ten 2020 yılında 94,03'e yükselmiştir. [Raporlar internet sitemizde](#) yer almaktadır.

Kurumsal yönetim ve sürdürülebilirlik konularında deneyimlerini de içeren Türk Telekom Yönetim Kurulu üyelerine ilişkin detaylara, ilgili [sayfadan](#) ulaşabilirsiniz.

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 14.12.2020 tarihinde kurumsal yönetim derecelendirme raporu hazırlanmıştır. Şirket, kurumsal yönetim derecelendirme çalışması sonucunda, genel ortalama olarak 9,40 notu ile derecelendirilmiştir. Şirketin Kurumsal Yönetim derecelendirme notu, SPK'nın konuya ilişkin ilke kararı 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	99,51
Yönetim Kurulu	%35	92,83
Toplam	%100	94,03

Kurumsal Yönetim Komitesi

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, 2020 yılı içerisinde iki toplantı yaparak görevlerini etkin bir şekilde yerine getirmiştir.

Şirketin belirtilen linklerde yer alan politikaları, Türk Ticaret Kanunu ve Sermaye Piyasası mevzuatı gereğince oluşturulan Kurumsal Yönetim İlkeleri uyum politikalarıdır.



Yönetim Kurulu Komiteleri*

- Kurumsal Yönetim Komitesi
- Denetim Komitesi
- Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi
- Aday Gösterme Komitesi
- Ücret Komitesi

*Her bir komiteye bağımsız bir üye tarafından başkanlık yapılmaktadır.

Yönetim Kurulu

Şirket Yönetim Kurulu üçü bağımsız üyeden olmak üzere toplam dokuz üyeden oluşmaktadır.

ÜYE	GÖREVİ
Dr. Ömer Fatih SAYAN	Yönetim Kurulu Başkanı
Eyüp ENGİN	Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı
Ertuğrul ALTIN	Yönetim Kurulu Üyesi
Can YÜCEL	Yönetim Kurulu Üyesi
Aclan ACAR	Yönetim Kurulu Üyesi
Dr. Muammer Cüneyt SEZGİN	Yönetim Kurulu Üyesi
Yiğit BULUT	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi
Dr. Nureddin NEBATİ	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi
Selim DURSUN	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

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 evrak, 10 iş günü öncesinden Yönetim Kurulu üyelerine incelenmek üzere gönderilmektedir. Yönetim Kurulu üyeleri toplantıya, e-posta aracılığıyla çağrılmaktadır. Yönetim Kurulu toplantılarının gündeminin belirlenmesi, e-posta vasıtasıyla yapılmakta olup toplantılar, Yönetim Kurulu üyelerinin, CEO-Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları ve departman yöneticilerinin görüş ve önerileri doğrultusunda ve Yönetim Kurulu Başkanı'nın nihai onayı alınarak gerçekleştirilmektedir.

Şirket Yönetim Kurulu, 2020 yılında, toplam 12 kez şirket ile ilgili stratejik konuların değerlendirildiği toplantılar gerçekleştirmiştir. Gerçekleştirilen toplantılara, Yönetim Kurulu üyelerinin katılım yüzdesi, ortalama %96,3 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.

Komiteler

Sermaye Piyasası Kurulu'nun yayımladığı Kurumsal Yönetim İlkeleri gereğince, şirketin kurumsal yönetim ilkelerine uyumunu izlemek, bu konuda iyileştirme çalışmalarında bulunmak ve Yönetim Kurulu'na öneriler sunmak üzere; 17.10.2012 tarihinde Kurumsal Yönetim Komitesi kurulmuştur. Ayrıca, Kurumsal Yönetim İlkelerine uygun olarak, Denetim Komitesi, 16.06.2008 tarihinde, Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi 14.08.2013, Aday Gösterme ve Ücret Komitesi 22.02.2019 tarihinde kurulmuştur.

Yönetim Kurulu'nun görev ve sorumluluklarını, sağlıklı bir biçimde yerine getirmesini teminen, alt komiteler oluşturulmuştur ve bu komitelerin hepsine Bağımsız Yönetim Kurulu üyeleri başkanlık etmektedir.

Şirket Yönetim Kurulu bünyesindeki Bağımsız Yönetim Kurulu üye sayısı nedeniyle, bazı bağımsız yönetim kurulu üyeleri birden fazla komitede görev almaktadır.

Kurumsal Yönetim Komitesi

ÜYE	GÖREVİ
Dr. Nureddin NEBATİ	Komite Başkanı / Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi
Selim DURSUN	Komite Üyesi / Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi
Dr. Muammer Cüneyt SEZGİN	Komite Üyesi / Yönetim Kurulu Üyesi
Gülşen AYAZ	Komite Üyesi / Yatırımcı İlişkileri Direktörü

Denetim Komitesi

ÜYE	GÖREVİ
Yiğit BULUT	Komite Başkanı / Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi
Selim DURSUN	Komite Üyesi / Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi

ÜYE	GÖREVİ
Yiğit BULUT	Komite Başkanı / Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi
Eyüp ENGİN	Komite Üyesi / Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı

Aday Gösterme Komitesi

ÜYE	GÖREVİ
Dr. Nureddin NEBATİ	Komite Başkanı / Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi
Dr. Ömer Fatih SAYAN	Komite Üyesi / Yönetim Kurulu Başkanı
Aclan ACAR	Komite Üyesi / Yönetim Kurulu Üyesi

Ücret Komitesi

ÜYE	GÖREVİ
Yiğit BULUT	Komite Başkanı / Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi
Eyüp ENGİN	Komite Üyesi / Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı
Dr. Muammer Cüneyt SEZGİN	Komite Üyesi / Yönetim Kurulu Üyesi

İnsan Hakları

İnsan Hakları Politikası

Türk Telekom'un çalışanları, müşterileri, tedarikçileri, iş ortakları ve tüm menfaat sahipleriyle olan ilişkilerinin, insan haklarına saygılı bir şekilde yönetilmesini sağlayan ilkeler ve kurallar bütününe belirlemek amacıyla hazırlanan Türk Telekom [İnsan Hakları Politikası](#), Yönetim Kurulu'nca onaylanmış ve Yatırımcı ilişkileri internet sayfasında paydaşlar ve kamuoyuyla paylaşılmıştır.

Politika, [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.

Türk Telekom, İnsan Hakları Politikası ile insan haklarına saygılı bir çalışma ortamı oluşturmayı ve yürüttüğü faaliyetlerde insan haklarına uygun davranmayı hedefler. Türk Telekom ayrıca tedarikçilerinden ve iş ortaklarından da bu politikaya uymalarını, çalışanlarını bu konuda teşvik etmelerini beklemektedir.

İnsan Haklarına Saygı

İnsan hakları; tüm insanların sahip olduğu temel hak ve özgürlüklere denir. Yaş, dil, ırk, etnik köken, tabiiyet, sağlık, engellilik durumu, cinsiyet, medeni durum, din ve mezhep, siyasal düşünce, felsefi anlayış ve inanç ayrımı gözetilmeksizin tüm insanların eşit olarak yararlanabileceği haklardır.

İnsan haklarına saygıyı en temel değerlerinden biri olarak benimseyen Türk Telekom, Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi kapsamında yer alan temel insan haklarına, insanın maddi ve manevi varlığına saygı duyar ve tüm faaliyetlerini bu doğrultuda gerçekleştirir.

Türk Telekom çalışanları, insan haklarına saygı gösterir, bu konuda esas alınacak doküman Türk Telekom İnsan Hakları Politikası'dır. Yönetim Kurulu'nca onaylanarak kamuya açıklanmış olan Türk Telekom İş Etiği Kodu bu politikanın ayrılmaz bir parçasıdır.



Türk Telekom, insan haklarına saygılı bir çalışma ortamı oluşturmayı ve yürüttüğü faaliyetlerde insan haklarına uygun davranmayı hedefler. Bu hedef doğrultusunda;

- İnsan hakları politikası hakkında çalışanları ile yöneticilerini bilgilendirir ve eğitir.
- Bu politikaya aykırılıkların oluşması durumunda, adil ve makul bir şekilde iyileştirme sağlamayı ya da iyileştirme için iş birliği yapmayı taahhüt eder.
- Çalışanları, müşterileri ve birlikte iş yaptığı tüm paydaşlarının insan hakları sorunları konusundaki görüşlerini dikkate alır.
- İş ilişkisinde bulunduğu tedarikçi ve iş ortakları tarafından gerçekleştirilen insan hakları ihlallerinde sorumluluğunun tespiti durumunda, bu ihlalleri ve olumsuz etkilerini gidermeye çalışır.

Farklılıklara Değer

Türk Telekom farklılıklara değer verir, bunu bir zenginlik olarak görür ve çalışanlarının kendilerini şirketin 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.

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.

Ayrımcılık ve Taciz

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.
- Ayrımcılık içeren ve adil olmayan davranışlara hoşgörü gösterilmez. Çalışanlara, her türlü kötü muamele, yıldırma ve tacizden uzak bir çalışma ortamı sağlanır.

Zorla Çalıştırma ve Çocuk İşgücü

Türk Telekom; angarya, çocuk işçiliği, yasadışı göçmenler ve çalışma izni olmayan yabancı uyruklu personel çalıştırma ile borç ödeme amaçlı işçilik ve her çeşit insan ticareti de dâhil olmak üzere zorla çalıştırma uygulamalarının tümünü reddeder. 18 yaşın altındaki çocuklar işe alınmaz ve çocuk hakları konusunda Türkiye Cumhuriyeti tarafından onaylanan uluslararası sözleşmeler ile ulusal mevzuata uyulur. Bu tutum kamu yetkililerinin denetimine açıktır.

Kadın İstihdamı ve Annelik

Türk Telekom;

- Kadınların çalışma hayatına katılımının teşvik edilmesini ve işyerlerinde kadın istihdamının artırılmasını hedefler.
- İstihdam edilen kadın çalışanlara doğum öncesi ve sonrasında İş Kanunu'ndan doğan ücretli izinlerin yanı sıra talep halinde altı aya kadar ücretsiz doğum izni ve çocuk 1 yaşına gelene kadar günde 1,5 saat süt izni verilir, gebe veya emziren kadınlar günde 7,5 saatten fazla çalıştırmaz.

Bilgi Güvenliği ve Siber Risk

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve Denetimi

Şirketin 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.

Şirkette 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 hayata geçirilmeden 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 geçirilmektedir.

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 güvenliğiyle 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'un 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.

Sistemler üzerinde kredi kartı verisi taramaları periyodik olarak yapılmakta ve standartların belirlediği güvenlik önlemleri alınmaktadır. Mobil şebeke kapsamında alınmış olan PCI-DSS standardının gereksinimi olan farkındalık eğitimleri periyodik olarak ilgili çalışanlara verilmektedir.

COVID-19 Kriz Yönetimi ve Tedbirler

Türk Telekom, sorumlu iş yapma prensipleri ve risk yönetim yaklaşımı gereği salgının olası etkilerinin yönetilmesi için, henüz ülkede ilk vaka görülmeden önce yönetim seviyesinde aksiyonları planlamaya ve gerekli çalışmalara başladı. Oluşturulan İş Sürekliliği COVID-19 Kriz Yönetimi Komitesi, en üst seviye katılımı proaktif olarak salgına karşı hazırlık ve planlamalara başladı. Salgında, öncelikle çalışanların, müşterilerin ve 3. kişilerin sağlığının korunmasına ve salgının yayılmasının önlenmesine yönelik aksiyonlar hayata geçirilirken paralelde salgının operasyonel, müşteri ve finansal etkileri değerlendirilerek gerekli aksiyon planları hızlı şekilde devreye alındı.

İş Sürekliliği COVID-19 Kriz Yönetim Komitesi, yıl boyunca konuya ilişkin takibini sürdürdü; salgının Türk Telekom faaliyetleri ve kaynakları üzerindeki etkilerini düzenli değerlendirerek gereken aksiyonların hayata geçirilmesini sağladı.

Salgın sürecince müşterilerin, çalışanların ve 3. kişilerin Türk Telekom binalarında COVID-19 bulaş riskine karşı güvenli bir ortamda bulunmalarını sağlamak amacıyla alınan önlemlerin yeterliliği TSE tarafından da belgelendirilmiştir. Bu çerçevede TSE COVID-19 Hijyen, Enfeksiyon Önleme ve Kontrol Belgelendirme Programı kapsamında "TSE COVID-19 Güvenli Hizmet Belgesi" alınmıştır.

Ayrıca kritik ekiplere düzenli PCR testi, enfekte olan çalışanların en az 14 gün karantinaya alınması, virüs görülen alanlarda hızla bina kapatma yapılabilmesi, toplu taşıma kullanımını azaltmak için çalışanların şirket araçlarını kullanma imkanı, Ankara ve İstanbul'da evine gidemeyen sağlık çalışanlarına konuk evlerinin açılması gibi uygulamaların yanında, öğrenci, sağlık çalışanı ve öğretmenler için dönemlik ek kotalar, EBA hızlarının iki katına çıkarılması TIVIBU ve Muud gibi aplikasyonların ücretsiz açılması gibi ek haklar tanınmıştır.

Çalışanlar ve Alt yükleniciler

- Evde çalışma düzenine geçildi.
- Sahada görev alan çalışanlara ihtiyaç duydukları her türlü kişisel koruyucu ekipman salgın boyunca kesintisiz temin edildi.
- Salgına ve salgın ortamında uyulması gereken kural setlerine yönelik farkındalık ve eğitim programları ile çalışanlar bilgilendirildi.
- Kritik faaliyetleri sürdüren ekipler için uzun süreli vardiya düzenine geçilerek personelin kritik personeli yedekliliği ve izolasyonu sağlandı

Müşteriler

- Müşteri hizmetlerinin devamlılığının sağlanması amacıyla çağrı merkezi hizmeti sunan müşteri temsilcileri için home-agent uygulamasına geçildi.
- Müşterilere hizmet sunulan ofis ve bayilerde hem hijyen önlemleri artırıldı hem de salgının gidişatına göre gerektiğinde çalışma saati ve faaliyet düzeninde değişikliklere gidildi.
- Fiziksel teması azaltmak adına müşteriler, işlemleri için alternatif kanallara yönlendirildi ve alternatif kanalların işlem çeşitliliği ve kapsamı zenginleştirildi.

Tesis ve Ofisler

- Şirket'in tüm tesislerinde ve araçlarında hijyene yönelik kapsamlı bir dezenfektasyon programı uygulandı.
- Şirket lokasyonlarına ziyaretçi girişleri kısıtlandı, pandemi ortadan kalkıncaya kadar iş ortakları çalışanlarının Şirket süreçlerine uzaktan destek vermeleri ve toplantılara elektronik ortamda uzaktan katılımları sağlandı.

Operasyonel

- Salgına yönelik bu önlemler alınırken, hazırlanan operasyonel süreklilik planları ile iletişimin her durumda kesintisiz devamlılığı sağlanırken, başta sağlık sektörü çalışanları, öğrenciler, büyükler olmak üzere tüm müşterilerin hayatını iletişim boyutuyla kolaylaştıracak aksiyonlar hızlı şekilde hayata geçirildi.



Sorumlu iş yapmanın en önemli göstergelerinden biri 2020 yılı içinde tüm kurumlar için COVID-19 pandemi krizini yönetmek temelinde olmuştur. Bu anlamda konuya bütünsel bakabilme ve hızlı hareket edebilme kurumun önemli bir yaklaşımı olmuştur.

Tedarikçiler

Türk Telekom, tedarikçilerine ve iş ortaklarına karşı yasalara uygun, etik ve dürüst davranmaya, iş ilişkisi içinde olduğu tüm paydaşlarında güven duygusu uyandırmaya önem verir. Türk Telekom, tedarikçileri ile ilişkilerini satın alma politikasının çizdiği esaslarla yürütmektedir.

Sorumlu bir işveren olarak Türk Telekom, ilişkide olduğu menfaat sahiplerinin iş süreçlerinin ve işlemlerinin, iş ve sosyal güvenlik kanunlarına ve şirketin İnsan Hakları Politikası'na uygun olarak yürütülmesine yüksek öncelik vermektedir. 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 firmalarla yapılan sözleşmelerde; esas ve uygulamalara uygunluk, hukuk birimlerinin ve konuyla ilgili iş biriminin görüşleri alınarak fayda ve maliyet gibi kriterler göz önünde bulundurulmaktadır.

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.

Tedarikçi yönetimi ilkeleri

Tedarikçi yönetimi sürecinde Türk Telekom'un benimsediği temel ilkeler aşağıdaki gibidir:

- Şeffaflık
- Adil ve eşit mesafe
- Saygı ve dürüstlük çerçevesinde iletişim
- Fikri mülkiyet ve gizli bilgilerin saklanması

Rüşvet ve yolsuzluğun önlenmesine yönelik İş Etiği Kodu'nda; çalışanların, sahip olduğu pozisyondan dolayı kişisel menfaatler elde etmeleri, yakınlarına veya üçüncü kişilere menfaat sağlamaları yasaklanmıştır.

Çalışanların; pozisyonlarını, şirket malını ve şirkete ait bilgileri kişisel çıkarları için kullanmamaları, kişisel çıkarlarını şirket çıkarlarının üstünde tutmamaları ve şirket yararını korumaya özen göstermeleri gerekmektedir.

Ayrıca, çalışanların, şirket aleyhine sonuç doğurabilecek baskılara boyun eğmeleri, tedarikçi firmalardan/iş ortaklarından özel menfaat sağlamaları ve aralarında aracılık ilişkisi kurarak menfaat aktarımı yapmaları yasaklanmıştır.



Sürdürülebilir Satın Alma Yaklaşımı

Sürdürülebilir satın alma yaklaşımının amacı, satın alma faaliyetleriyle, Türk Telekom Grup faaliyetlerinde, genel olarak sürdürülebilirliği sağlamaktır.

Satın alma 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.

Talep ve satın alma birimlerinin sorumlulukları verimlilik artışı anlayışıyla düzenlenerek toplam sahip olma maliyeti, tedarik zinciri riskleri ve sürdürülebilirlik gibi temel unsurlar dikkate alınarak etkin ve yalın bir satın alma yapısı tasarlanmıştır.

Yetki limitlerine yönelik oluşturulmuş olan bir onay mekanizması bulunmaktadır. Satın alma faaliyetleri, ilgili mevzuat ve Türk Telekom Grup Satın Alma Politika ve Prosedürü hükümlerine göre ve ihale/teklif isteme usulü ile yapılmaktadır.

Satın alma ekipleri, iç toplantı ve iç eğitimlerle satın alma yaklaşımı ve tedarik zinciri standartları konularında bilgilendirilmektedir.

Görevler ayrılığı ilkesi göz önünde bulundurularak satın alma birimleri ve diğer birimler sorumlulukları dahilinde olan satın almaya ilişkin görevlerini, belirtilen bu politikaya uygun olarak yerine getirmektedir.

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.

Toplam Sahip Olma Maliyeti, tedarik zinciri riskleri, sürdürülebilirlik gibi temel unsurlar dikkate alınarak etkin bir satın alma yapılmaktadır. 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.

Türk Telekom'da;

- Tedarikçilere dair sözleşmeler çerçevesindeki yükümlülüklerin zamanında yerine getirilmesi için azami özen gösterilir.
- Satın alma süreçlerinin yasalara ve şirket politikalarına göre yürütülmesine yönelik tüm önlemler alınır ve titizlikle izlenir.
- Satın Alma Birimi tarafından, tedarikçi ilişkileri yönetimi sorumlulukları gereği yıl içerisinde tedarikçilere, şirketin Satın Alma Politika ve Prosedürlerine ilişkin destekleyici bilgilendirmeler yapılır.
- Tedarikçilerin, Türk Telekom'un insan hakları, insan kaynakları, insan sağlığı ve çevre politikalarına uygun hareket etmeleri konusunda gerekli yönlendirmeler yapılır.
- Satın alma faaliyetleri kapsamında rakiplerle yasal ve etik kurallar çerçevesinde rekabet edilir.
- Tedarikçilerin Türk Telekom Grubu'nun marka değerine zarar verecek tutum ve davranışlarda bulunmamları sağlanır.
- Yasal mevzuat ve ticari teamüller dışında tedarikçilere külfet yüklenmez.



İklim Değişimi ve Çevre Odağı

Çevre Politikası



Türk Telekom, çevresel sorumluluklarını yerine getirmeyi, doğrudan ve dolaylı olarak etkileşim içinde olduğu kişi, kurum ve kuruluşların çevre bilincini artırmayı görev kabul eder. Çevrenin ve doğal kaynakların etkin kullanımını esas alan sistemler oluşturur ve sürekliliğini sağlar.

Türk Telekom;

- Çevre ile ilgili tabi olduğu tüm ulusal ve uluslararası düzenlemelere ve diğer yükümlülüklerle uyum sağlar.
- Faaliyetlerinden kaynaklanan önemli çevresel etkileri kontrol eder, çevre performansını sürekli geliştirmeyi sağlar.
- Doğal kaynakların hızla tüketilmesinin önüne geçmek amacıyla Sıfır Atık Projesine katılım sağlar.
- Çevreci ve yeni teknoloji ürünleriyle enerji ve doğal kaynakların tüketimini en aza indirmeyi hedefler.
- Faaliyetlerinde, karbon emisyonlarını izler ve Karbon Saydamlık Projesine katılım sağlar.

Şirket, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Belgesi kapsamında çevre yönetiminin iyileştirilmesi, çevreye verilen zararlarının azaltılması ve süreçlerin geliştirilmesi yönünde sistematik çalışmalar yürütmektedir.

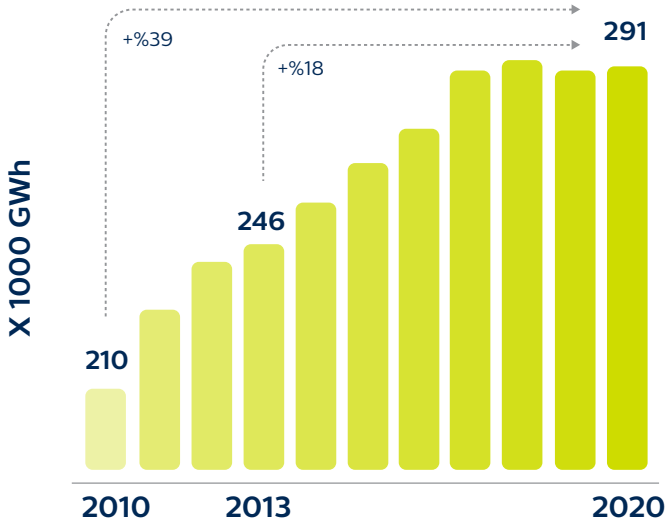
Türk Telekom'da 2020 yılı içerisinde herhangi bir çevre kazası veya tahakkuk etmiş çevre cezası bulunmamaktadır.



Enerji Tüketimi ve Verimlilik Projeleri

Türkiye'nin elektrik üretimi, 2020 yılında 292 milyar kilovatsaat, tüketimi ise 291 milyar kilovatsaat olarak gerçekleşmiştir. 2021 Şubat ayı sonu itibarıyla, Türkiye Elektrik üretiminin %33,1'i yenilenebilir (HES-RES-GES-JES) kaynaklardan, %66,9'u da termik kaynaklardan karşılanmaktadır.

Türkiye Elektrik Tüketimi



Grafik Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

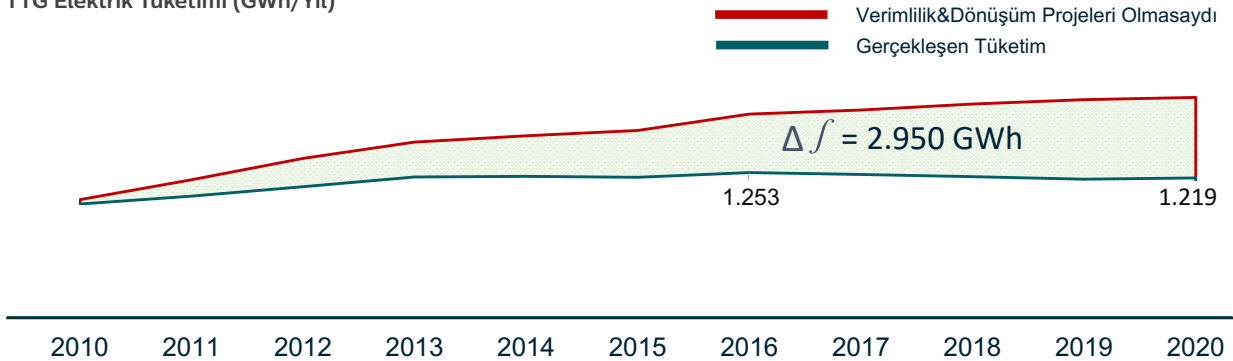
Türk Telekom'un elektrik tüketimi, 2010 yılında Türkiye elektrik tüketiminin binde 5'ini oluştururken 2020 yılında binde 4,2'sini oluşturmuştur.

Türk Telekom, abone tabanındaki güçlü büyüme, frekans bant genişliği ve kapasite artışlarına rağmen, sabit ve mobil tarafta gerçekleştirilen verimlilik ve tasarruf projeleriyle elektrik tüketimini baskılayanın yanında 2016 yılından itibaren enerji kullanımını azaltmayı başarmıştır. Türk Telekom, hayata geçirdiği bu projelerle geçtiğimiz 10 yıllık süre zarfında 2.950 GWh enerji tasarrufu sağlamıştır.

Türk Telekom Grubu Elektrik Tüketimi

- Yüksek kapasite ve abone artışlarına rağmen 2013'ten itibaren baskılanan tüketim
- 10 yılda toplam **2.950 GWh enerji tasarrufu**

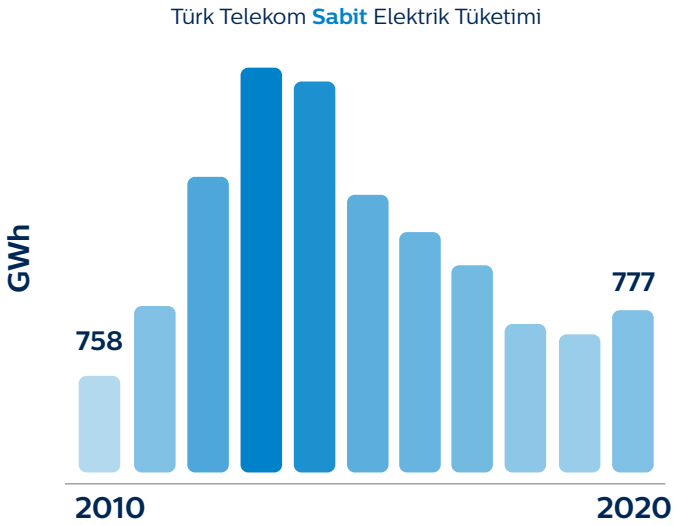
TTG Elektrik Tüketimi (GWh/Yıl)



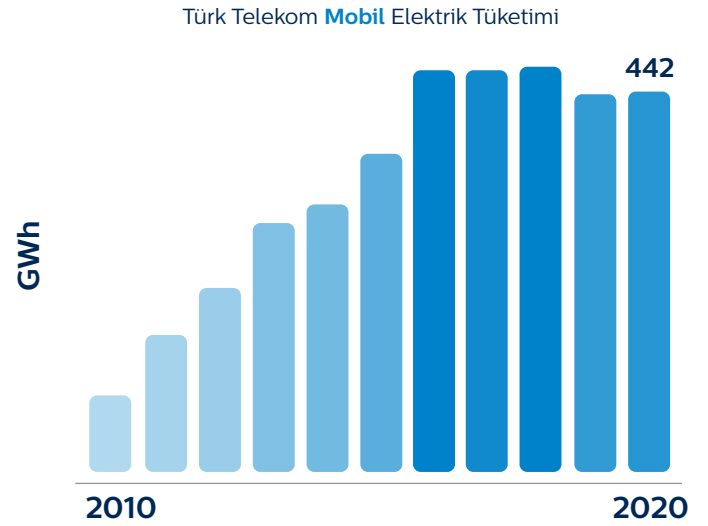
Şekil-2: Türk Telekom Grubu Elektrik Tüketimi

Sabit ve Mobil şebeke altyapılarında hali hazırda devam eden verimlilik ve optimizasyon projeleri ile tüketim kontrol altında tutulmaya devam edecektir.

Türk Telekom Sabit & Mobil Elektrik Tüketimi



Şekil-4: Türk Telekom Sabit Elektrik Tüketimi



Şekil-5: Türk Telekom Mobil Elektrik Tüketimi

Veri merkezleri ve 5G yatırımlarına paralel olarak, bu alanlarda tüketim artışları beklenmekle birlikte, verimli çözümlerin tercih edilmesi ve sektördeki pazar payımızın artmasıyla enerji yoğunluğumuzu global trendlere kıyasla daha fazla düşürmeyi hedefliyoruz.

Türk Telekom sabit ve mobil şebeke enerji tüketiminin azaltılması amacıyla devam eden başlıca projelere ait detaylar aşağıda yer almaktadır.



1. Free Cooling Çözümlerinin Telco Sistem Salonlarında Yaygınlaştırılması

Soğutma için kullanılan elektrik tüketimlerinin düşürülmesi amacıyla, doğrudan dış havayla daha düşük maliyetle soğutma yapılabilmesini sağlayan çözümlerin, fiziksel olarak uygun olan telco sistem salonlarının tamamında yaygınlaştırılması hedeflenmektedir.

Direkt free cooling çözümleri, konteyner yapılar da yaygın olarak kullanılmakla birlikte, betonarme vb. yapılarda ise özel projelerde kısıtlı sayıda uygulanabilmekteydi. Türk Telekom tedarikçileri ile birlikte geliştirdiği, sade, düşük maliyetli, hızlı uygulanabilen, esnek yapıda ve yüksek kapasiteli çözümler ile betonarme vb. yapıdaki telco salonlarında da önemli miktarda enerji tasarrufu sağlamayı başarmıştır.

2020 sonu itibarıyla tamamlanan projelerden yıllık 7 GWh enerji tasarrufu sağlanmaktadır.

2021 yıl sonuna kadar devreye alınacak cihazlar ile yıllık 15 GWh olmak üzere, 2024 yılında proje tamamlandığında 20 GWh'lik enerji tasarrufu sağlanması hedeflenmektedir.

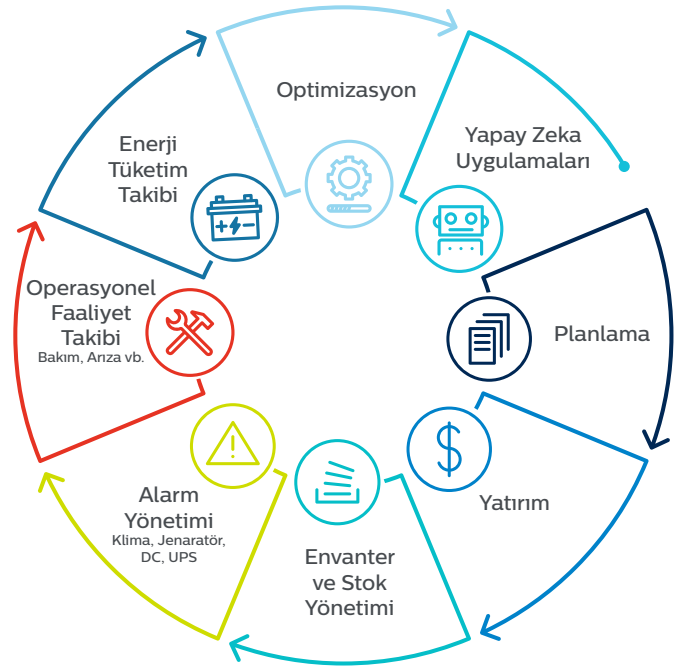
2. Güneş Enerjisi Kapasitesinin Artırılması

Türk Telekom, yenilenebilir enerji kullanımına yönelik çalışmaları ve verimlilik projeleri ile karbon emisyonunu sistematik olarak azaltmaktadır. 1700'ün üzerinde lokasyonda toplam 2,3 MW gücünde güneş enerji sistemi bulunmakta olup, planlanan yeni yatırımlar ile 2023 yıl sonuna kadar 4 MW kurulu güce ulaşması beklenmektedir.

Karbon emisyonumuzu azaltmak amacıyla GES kurulu gücümüzün 10 MW'a artırılması, elektrikli araçların yaygınlaşmasına paralel olarak GES destekli şarj istasyonlarının yaygınlaştırılması orta ve uzun vadeli hedeflerimiz arasında yer almaktadır.



Şekil-7: Erzurum – Yenisehir Santrali (75 kW)



Şekil-8: TTT Akıllı Enerji Yönetim Sistemi Bileşenleri

3. TT Mobil Swap ve Modernizasyon Projeleri

Mobil şebekemizde 2020-2021 yıllarında İzmir-Bursa Bölgelerimizde 3.000'nin üzerinde lokasyonda yürütülen swap projesi kapsamında baz istasyonlarımız verimli cihazlar ile yenilenmektedir. Bu dönüşüm ile birlikte, baz istasyonlarının elektrik tüketiminden yıllık 27 GWh'in üzerinde elektrik tasarrufu sağlanmıştır.

4. TT Mobil Baz İstasyonları Akü Dönüşümü Projesi

Baz istasyonlarında yüksek sıcaklığa dayanıklı ve yeni nesil akıllı aküler kullanılarak, klima sıcaklık set değerleri artırılmakta, enerji tasarrufu amacıyla klimasız çözümlere ağırlık verilmektedir. 2022 yılında baz istasyonlarının %50'den fazlasının akü dönüşümü tamamlanmış olacaktır. 2025 itibarıyla uygun olan tüm sahalarda akü dönüşümlerinin tamamlanması hedeflenmektedir.

5. TT Sabit Dönüşüm Projeleri ve Optimizasyon Çalışmaları

Türk Telekom sabit şebekede yürütülen NGN, Fiberkent, DC Swap (verimli doğrultucu) gibi geniş çaplı dönüşüm projeleri ile birlikte global tüketim artış trendlerinin aksine önemli oranda enerji tasarrufu sağlamayı başarmıştır. Tüketimlerdeki düşüşler sonrasında optimize edilen veya kapatılan sistem salonları sonrasında boşa çıkan 1.000'in üzerinde hassas klima şebeke içerisinde değerlendirilerek, yatırım harcaması tasarrufu sağlanmış, değişim ve yeni imalat kaynaklı karbon emisyonunun önüne geçilmiştir. Klima cihazlarına sürücü entegrasyonu, sıcaklık set değeri artışı ve yedekleme gibi çözümlerle soğutma kaynaklı tüketimler minimize edilmiştir.

6. Türk Telekom Binalarında Gerçekleştirilen Diğer Projeler

Türk Telekom'un kendi binaları için gerçekleştirdiği LEED sertifikasyonu kapsamında enerji tüketimini azaltmaya yönelik yaptığı çalışmalardan bazıları aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- Yeni projelerin tamamında enerji verimliliği yüksek cihazlar (klima, kombi, pompa vb.) ve aydınlatma ürünleri (led armatür ve lambalar) kullanılmaktadır.
- Eskiye ve enerji verimliliği düşük cihazlar ve aydınlatma elemanları yerine daha verimli ve çevreci ürünler tercih edilmektedir.
- Amortisman süreleri göz önüne alınarak büyük binaların tamamında bina otomasyon sistemi kullanılarak hem elektrik hem de yakıt giderlerinden tasarruf sağlanmaktadır.
- Bina merkezileştirme ve alan optimizasyonu çalışmaları yürütülerek kullanılan ofis alanları azaltılmakta bu sayede enerji giderlerinden yüksek tasarruflar sağlanmaktadır.

Sertifikasyon	Binalar
Leed Sertifikası (GOLD)	Teknopark Ümraniye Binası
Leed Sertifikası (GOLD)	Ahlatlıbel Teknoloji Binası
Leed Sertifikası (GOLD)	Esenyurt Veri Merkezi Binası
Leed Sertifikası (GOLD)	Aydınlıkevler Kule Binası

Emisyonlar

Türk Telekom'da, iklim değişikliği ile ilgili konular şirketin Çevre ve İSG Müdürlüğü tarafından yönetilmektedir. Çevre ve İSG Müdürlüğü, şirketin genel çevresel performansından ve iklimle ilgili sorunların genel yönetiminden sorumlu olarak çalışmaktadır.

Şirket içinde düşük karbonlu ürün ve hizmetlerle ilgili liderlik, iklim değişikliği fırsatlarını mümkün kılan teknolojik çözümler farklı birimler tarafından yönetildiği için iklim değişikliği ve çevresel etkilerle mücadele için çok paydaşlı bir yapı bulunmaktadır.

Şirket içinde enerji temelli riskler kurumsal risk yönetimi kapsamında değerlendirilmektedir.

İklim değişiminin en önemli nedenlerinden olan sera gazı emisyonlarının azaltılmasının gerekliliğinin bilincinde olan Türk Telekom, kurumsal faaliyetlerinden kaynaklanan sera gazı emisyonlarını azaltmaya yönelik çalışmalarını sürdürmektedir. Şirket, sera gazı yönetimini ve iklim değişikliğiyle mücadeleyi genel stratejisine dahil etmektedir. Türk Telekom'un bu aşamadaki hedefi, iklim değişikliği ile mücadelede sektöre örnek ve diğer sektörlerdeki şirketlere de kolaylaştırıcı olmayı sürdürmektir.

Karbon Saydamlık Projesi; 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 artırmak 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 şirkettir. Türk Telekom, 2018 yılı CDP raporlamasında; enerji tasarrufunu ve yenilenebilir enerji kullanımını artırmaya, yakıt tüketimini ve karbon monoksit salımını azaltmaya yönelik projelerini, yıllık enerji tasarrufu hedeflerini 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, önceki seneye göre 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 bu amaçla diğer önemli katkıları yanında enerjiyi ADSL'e göre daha verimli kullanan fiber altyapı oranının artması için yatırımlar yapmakta, 5G teknolojisi için hizmetlerini hazırlamakta ve video konferans hizmetleri ile, ulaşım kaynaklı emisyonların azalması için destek vermektedir.

TT 3 YILLIK ENERJİ TÜKETİM VE EMİSYON DEĞERLERİ

Enerji Tüketimi (MWh)	2018	2019	2020
Araç yakıtları	106.825	102.497	107.347
Dizel	102.159	97.731	103.277
Benzin	4.666	4.766	4.070
Sabit Yanma	113.536	101.176	102.571
Doğal gaz	61.480	53.945	56.499
Fuel Oil	2.764	2.247	411
Kömür	6.328	2.115	3.341
LPG	0	1	0
Motorin (Dizel)	1.119	526	767
Jeneratör (Dizel)	19.351	19.685	18.896
Jeneratör (Benzin)	22.494	22.657	22.657
Satın Alınan Elektrik*	1.168.000	1.157.100	1.218.924
Binalar elektrik	31.982	31.839	27.193
Veri Merkezleri	60.790	60.419	66.050
İletim Sistemleri	680.328	677.292	683.691
Baz İstasyonları	394.900	387.550	441.990
Toplam	1.388.361	1.360.773	1.428.842
Yenilenebilir Enerji	2.100	2.100	2.100
Güneş Enerjisi	2.100	2.100	2.100
BÜYÜK TOPLAM NET Enerji Tüketimi	1.390.461	1.362.873	1.430.942

Emisyon Verileri (ton)

YILLAR	2018	2019	2020
Kapsam	ton CO2e	ton CO2e	ton CO2e
Kapsam 1	111.854	111.452	131.691
Kapsam 2	591.720	594.436	581.414
Kapsam 3	9.918	9.474	6.710
Toplam	713.492	715.363	719.815

Kapsam 1

- Araçlar
- F-gazları
- Tesislerde kullanılan yakıtlar
- Jeneratörler (dizel)
- Jeneratörler (benzin)

Kapsam 3

- Çalışan Servisler
- Uçuşlar
- Kağıt
- Toner
- Kargo
- Atık

Kapsam 2

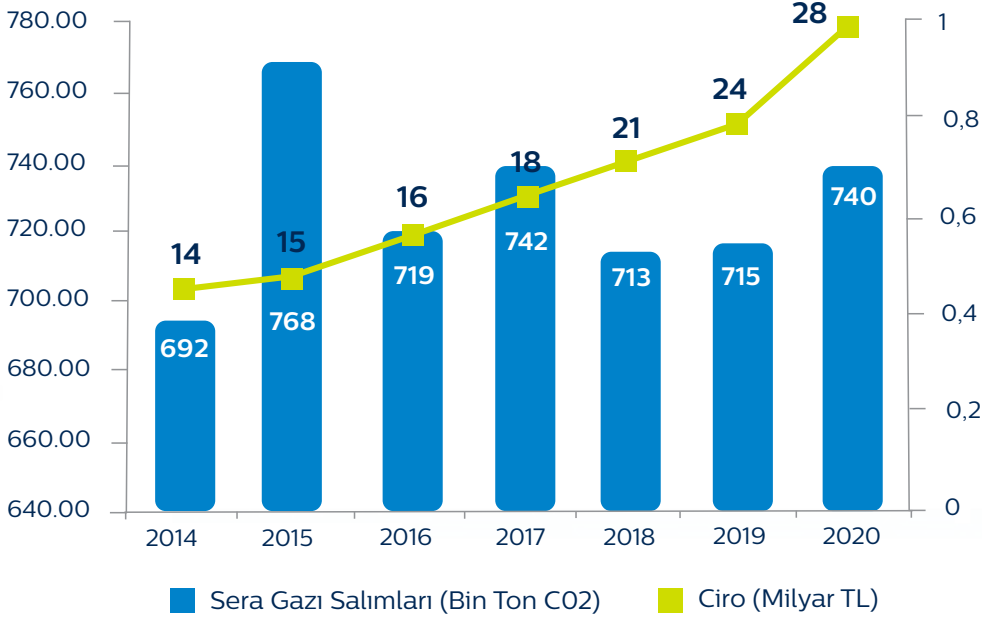
- Elektrik tüketimi

Emisyon değerleri genel olarak %82 – %83 oranla enerji kullanım, %16 – %18 araçlar, F gazları ve tesislerdeki yakıtlar ile %1 oranda uçuşlar, servisler ve tüketim malzemelerinden kaynaklı olup 2020 itibarıyla enerji kullanımında küçük bir azalma olmakla beraber, Kapsam 1 emisyonlarında artış gözükmemektedir.

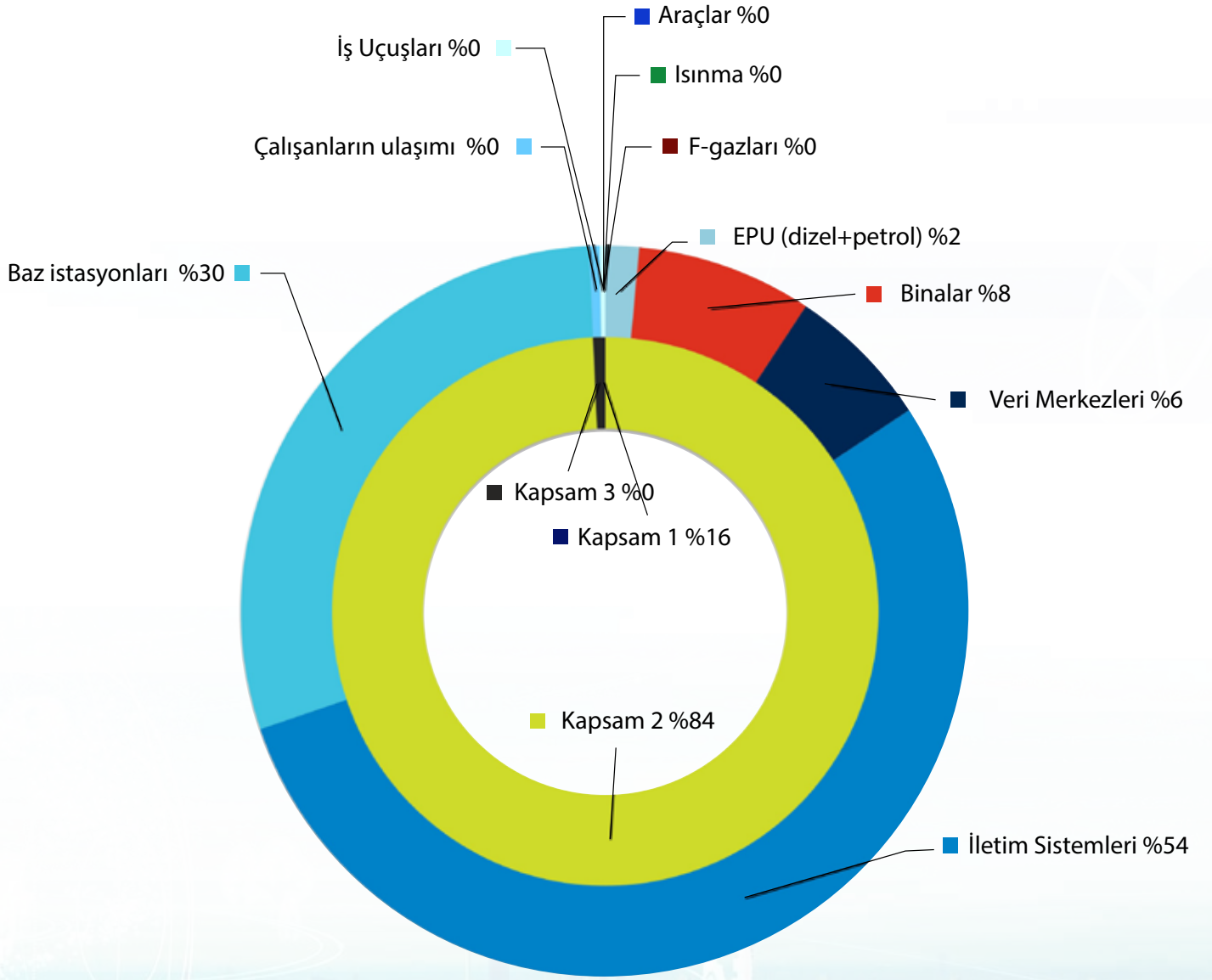
*2020 CDP raporlaması sonrasında; 2020 yılı enerji tüketim verilerinde ufak güncellemeler yapıldığından ve bazı tüketim kalemlerinin doğrulamaya tabi tutulmamış olmasından dolayı, emisyon verileri tablosunda yer alan değerler ile 'CDP Doğrulama Raporu'ndaki emisyon değerleri arasında minör düzeyde farklılıklar bulunmaktadır.

“Emisyon verileri CDP raporlaması için doğrulanmış olup orijinal “Emisyon Doğrulama Beyanı”na <https://www.ttyatirimciiliskileri.com.tr/media/nvhjaynq/emisyon-dogruluk-beyani-2020.pdf> adresinden ulaşılabilir.”

Sera Gazı Salımı vs Ciro



Türk Telekom Sera Gazı Envanteri (Kapsam Kırılımları) 2020



Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi

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, sürdürülebilir kalkınma yaklaşımının temelini oluşturmaktadır.

Türk Telekom sürdürülebilir çevre politikası kapsamında atık yönetimine ilişkin kapsamlı çalışmalar yürütmektedir.

Türk Telekom'un faaliyetleri sonucu ortaya çıkan her türlü atığın üretiminden bertaraf edilmesine kadar olan süreçte, insan sağlığına ve çevreye zarar verecek şekilde, doğrudan veya dolaylı bir biçimde alıcı ortama verilmesinin önlenmesi, atıkların yönetiminde teknik ve idari standartların oluşturulması, geçici depolama, geri kazanım ve bertaraf tesislerine gönderim işlemleri esas alınmaktadır.

Türk Telekom'da atıklar, tıbbi atıklar hariç olmak üzere, geçici depolama alanlarında toplanır. Tıbbi atıklar, sağlık birimlerinde, üzerlerinde "tıbbi atık" yazan, özel tıbbi atık taşıma kaplarında biriktirilerek geçici depolama amacıyla konteynırda depolanarak tıbbi atık sürecine uygun olarak ilgili personel tarafından, MOTAT sistemi üzerinden online taşıma talebi yapılarak belediyeye ya da belediyenin yetkilendirdiği firmaya teslim edilir.

Toplanan atıklar (tehlikeli atıklar, metal, elektronik vb.) çevre izin/lisansına sahip geri kazanım/bertaraf tesisine gönderilmek üzere geçici depolama alanlarına götürülür ve "Atık Teslim Formu" ile teslim edilir.

Geçici depolama alanlarında "Atık Takip ve İstatistik Formu" ile kayıt altına alınan atıklar, tanımlanmış olan alanlarda farklı atık kodları birbirleriyle karışmayacak şekilde biriktirilir. Atıklar, MOTAT sistemi üzerinden atık taşıma talebi oluşturularak uygun çevre izin/lisansına sahip geri kazanım/bertaraf tesisine gönderilir.

Binalarda bulunan kağıt/karton, ambalaj atığı vb. için olan geri kazanım kutularında toplanan atıklar toplanarak belediyeye veya yetkili firmalara teslim edilir. Teslim edilen atıkların verileri belediye tarafından verilen makbuz ile birlikte 'Sıfır Atık Bilgi Sistemine girilir.

Yemekhane bulunan binalarda, yemek üretiminden kaynaklanan bitkisel atık yağlar, yemek firması tarafından mevzuata uygun kaplarda biriktirilerek lisanslı firmalara teslim edilir.

Tehlikesiz atıklar; sızdırmaz, emniyetli konteynır ve benzeri içerisinde veya geçirimsizliği sağlanmış alanlarda birbiriyle karıştırmadan ve tehlikeli atıklardan ayrı geçici olarak muhafaza edilir. Kapların üzerinde tehlikesiz atık ibaresi ve atık koduna yer verilerek muhafaza edilen atıklar, geri kazanıma kadar gerekli tedbirler alınarak bir yılı geçmemek üzere tesis içinde depolanabilir. Bu durumda, atıkların yağmur veya yüzey suları ile temasından meydana gelebilecek kirliliğin önlenmesi için zemin geçirimsizliğinin sağlanması, suların drenajı amacı ile ızgara, kuşaklama kanalları ve benzeri toplama sistemlerinin oluşturulması zorunludur. Her türlü atık ve artığı, çevreye zarar verecek şekilde, ilgili yönetmeliklerde belirlenen standartlara ve yöntemlere aykırı olarak doğrudan ve dolaylı biçimde alıcı ortama vermek, depolamak, taşımak, uzaklaştırmak ve benzeri faaliyetlerde bulunmak yasaktır.

Sıfır Atık Projesi

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları 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, Sıfır Atık Projesine gönüllü destek veren kurumlar arasında yer almaktadır.

Atıklar

Türüne Göre Atıklar (Ton)	2018	2019	2020
Tehlikeli Atıklar	3.244	4.897	5.541
Tehlikeli Olmayan Atıklar	5.348	11.729	9.076

- Veriler, şirket içi atık miktarları olup birlikte çalışılan geri dönüşüm firması tarafından geri kazanım /geri dönüşüm / bertaraf işlemleri yapılmaktadır. Bu bilgiler, önümüzdeki yıllardan itibaren beraber çalışılan kurum desteğiyle raporlanacaktır.
- Şirketin faaliyetleri nedeniyle aracılık ettiği ve geri toplanan e-atık miktarı, son 3 yıl için toplam 18 tondur. Bu veriler, önümüzdeki dönemde ayrıca sistematik olarak raporlanacaktır.

Atıkların Geri Kazanımı

Türk Telekom, atıkların çevreye zarar vermeyecek şekilde ve ilgili yönetmeliklerde belirlenen standart ve yöntemlere uygun geri dönüşümüne, mümkün olmadığı durumda ise bertarafına yönelik aksiyonlar almaktadır. Türk Telekom iş yerlerinde, Sıfır Atık Projesi kapsamında 2018-2019-2020 yıllarında elde edilen sonuçlara göre;

- 26 ton cam atık geri dönüşümü ile 31 kilogram ham madde tasarrufu sağlanmıştır.
- 340 ton atık kağıt geri dönüşümü ile 5 bin 780 adet ağaç kesilmekten kurtarılmıştır.
- 13,7 ton atık metal geri dönüşümü ile 18 kilogram hammadde tasarrufu sağlanmıştır.
- 77 ton atık plastik geri dönüşümü ile 190 bin 672 litre petrol tasarrufu sağlanmıştır.
- Ayrıca 1.107 metreküp depolama alanı, 11 bin 250 metreküp su, 1 milyon 848 bin 485 kWh enerji tasarrufu oluşmuş ve 65 bin 418 kilo sera gazının doğaya salınımı engellenmiştir.

Tıbbi atıklar, lisanslı bertaraf tesislerine gönderilerek yenilenebilir enerji üretimine katkı sağlanmıştır.

Elektronik Atık Toplama Kampanyası

Atık Elektrikli ve Elektronik Eşyaların Kontrolü Yönetmeliği'ne göre, üreticilerin piyasaya sundukları elektrikli ve elektronik cihazları yıllara göre belirtilen 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, 2019 ve 2020 yıllarında da sürdürmüştür.

Şirket içerisinde yürütülen kampanyalar ve Elektronik Atık Toplama Yarışması gibi organizasyonlarla, hem çalışanların sürece katılması sağlanmakta hem de toplanan atıklardan elde edilen gelirler kurumsal sosyal sorumluluk projelerinde kullanılmaktadır.

Elektronik atıkların çevreye verdiği zararlar konusunda farkındalığı artırmak, 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 sürdürülebilirliğine katkı sunmak hedeflenmiştir. Son üç yılda 18 ton elektronik atık toplanarak geri dönüşüme kazandırılmıştır.

Elektronik Atık Toplama Kampanyası sonucunda toplanan gelirlerle, 55 çocuğun eğitimine katkı sağlanmıştır.

Toplanan elektronik atık gelirleri ise Türk Kızılay kurumuna bağışlanmıştır.

Kaynakta Azaltım

E-fatura uygulaması

Türk Telekom, küresel bir sorun olan atığın kaynağında önlenmesi bakış açısıyla sürdürülebilirliğe destek olmayı amaçlamakta ve inisiyatifler almaktadır.

Türk Telekom bu amaç doğrultusunda, e-fatura kullanan müşteri oranını artırmayı hedeflemekte ve buna 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.

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 sağlanması gereken yasal evrakı bayilere dağıttığı tablet ve biyometrik kalemle, 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 evrakın taşınması ve saklanması nedeniyle oluşan maliyetler ve çevresel etkilerden tasarruf edilmesi sağlanmıştır.

Su Yönetimi

Türk Telekom, sürdürülebilirlik yaklaşımı ve yaşanabilir bir dünya için çevre politikaları kapsamında su kullanımında verimliliğe önem vermektedir. Ülkemizin de içinde olduğu coğrafyada yaşanmaya başlanan su yetersizliğinin önüne geçilmesi, gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmak ve su tüketimini azaltmak için tasarrufa yönelik çalışmalar sürekli yapılmakta, sonuçları yakından takip edilmektedir.

Türk Telekom, faaliyetleri için şebeke üzerinden gelen su kaynağını kullanmaktadır. Kullanım ve faaliyetler sonucu oluşan atık su; evsel niteliktedir. İş yerlerinde oluşan evsel nitelikli atık su kapsamında oldukları belediyenin kanalizasyon şebekesine bağlıdır. Bu nedenle Türk Telekom'un atık su deşarjı herhangi bir çevre kirliliğine (yer altı su kirliliği, toprak kirliliği, vb.) sebep olmamaktadır. Şirketin faaliyetleri sonucu oluşan suların doğal ortama deşarjı söz konusu değildir. Türk Telekom Genel Müdürlük, Bölge Müdürlüğü ve Telekom Müdürlüğü binalarında su arzında oluşabilecek sıkıntılar ön görülerek minimum iki gün su ihtiyacı karşılayacak depolama sistemleri mevcuttur.

Su Tasarrufu

Türk Telekom'un su tüketiminin büyük bölümü, binalarda çalışan personelin genel kullanımı sonucu ortaya çıkmaktadır. Tüketimin azaltılabilmesi için batarya tasarruf aparatı, fotoselli batarya dönüşümü, personelde farkındalık oluşturulması gibi somut sonuçları olan çalışmalar yürütülmekte ve şirket üst yönetimi tarafından da desteklenmektedir.

Ofis binalarında tasarruf amaçlı yapılan diğer çalışmalar aşağıdaki gibidir:

- Tuvalet rezervuarları, şamandıra ayarıyla ihtiyacı karşılayacak minimum seviyede tutulmaktadır.
- Bahçe sulama otomasyon sistemleriyle verimli ve kontrollü bir şekilde yapılmaktadır.
- Tüm yeni projeler ve kapsamlı tadilatlarda, fotoselli bataryalar kullanılmaktadır.
- Bina merkezileştirme ve alan optimizasyonu projesiyle kullanılan bina ve ofis alanlarını azaltarak buralarda harcanan suyun da azalmasına katkı sağlanmaktadır.
- Ankara Genel Müdürlük kule binasında, çay ocakları ve lavabolardan toplanan atık su, gerekli arıtma işlemleri sonrası tuvalet rezervuarlarında tekrar kullanılmaktadır.

Söz konusu çalışmaları sonucunda yapılan tasarrufun ölçülebilmesi ve detaylı olarak raporlanabilmesi için çalışmalar devam etmektedir.

Su Tüketimi

Yıllar	2018	2019	2020
Su Tüketimi (Bin m ³)	749	653	433

Baz İstasyonları

Baz istasyonları verimlilik ve insan sağlığı için önlemler alınarak kurulmaktadır.

Bugün kullandığımız mobil cihazların hepsi elektromanyetik frekanslar üzerinden baz istasyonları aracılığı ile iletişim kurar. Bu konuda kamuoyunda sağlığımızla bağlantılı endişeler uzun süredir konuşulmakla beraber, Dünya Sağlık Örgütü tarafından yapılan araştırmada uluslararası sınırlar dahilinde olan hiçbir cihaz ve/veya baz istasyonu nedeni ile oluşabilecek bir sağlık sorununa rastlanmadığı belirtilmiştir. Türk Telekom BTK tarafından belirlenmiş sınırlar* dahilinde çalışmalarını sürdürmektedir.

Sorumlu iş yapma anlayışı çerçevesinde baz istasyonlarında daha yüksek verimlilik elde etmek ve insan sağlığını korumak amacıyla Türk Telekom'un aldığı önlemlere ve geliştirdiği çözümlere aşağıda yer verilmiştir:

- Baz istasyonlarının kurulum öncesi ve sonrası elektromanyetik alan ölçümleri yapılarak insanlar ve çevre açısından güvenli bir şekilde çalışmaları sağlanmaktadır.
- Birincil öncelik olarak kabul edilen insan sağlığı ve çevre güvenliği gereği, istasyonların doğal felaketlerden etkilenmesinin ve çevre ile halk sağlığını tehlikeye atmasının önlenmesi için gerekli tüm güvenlik donanımları kullanılmakta ve güncellemeler yapılmaktadır. 2019 yılında 750 adet baz istasyonu kulesi detaylı incelemeye tabi tutulmuş ve ihtiyaç doğrultusunda güncellemeler yapılmıştır.
- Baz istasyonları 24 saat boyunca takip edilmekte, acil durumlarda ve doğal afetlerde sahaya en hızlı şekilde müdahale edilerek, en yüksek seviyede operasyonel yeterlilik sağlanmaktadır.

- Türk Telekom'da kullanımda olan enerji tüketimi yüksek ekipmanlar, enerji tasarrufunu artırma hedefi doğrultusunda daha düşük enerji tüketen modellerle değiştirilmektedir. Halihazırda, İzmir ve Bursa bölgelerinde yürütülen bu proje, 2020 yılında büyük ölçüde tamamlanmış olup 2021 Şubat itibarıyla proje gereği daha düşük enerji tüketen modellerin ilgili sahalardaki montajları tamamlanacaktır. Proje sonrası tüketim yansımalarının nihai sonuçları için analiz süreçleri devam etmektedir.
- 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.
- Planlama, tasarım, kurulum, işletme aşamalarında baz istasyonlarında insan ve çevrenin müdahale faktörünün en aza indirilmesine özen gösterilmekte, gerekli tüm önlemler alınmaktadır.
- Baz istasyonlarında sera gazı emisyonlarını azaltmak için doğaya dost klima cihazları kullanılmaktadır. 2020 yılında 650 adet eski klima cihazının, invertör teknolojisine sahip verimli klima cihazları ile değişimi yapılarak enerji tasarrufu sağlanmıştır.
- Free cooling cihazlarının kullanımı ve klimasız çözümlerin yaygınlaştırılması ile soğutma kaynaklı enerji maliyetleri düşürülmüştür.



*Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nun (BTK) yönetmeliğine göre, baz istasyonlarında belirlenmiş güvenlik mesafesindeki cihaz başına düşen elektrik alanı sınır değeri 900 MHz için 10,26 V/m'yi, 1800 MHz için 15,1'i geçemez. Bu değerler ICNIRP (Uluslararası İyonlaşmamış Radyasyondan Korunma Komisyonu) tarafından belirlenen ve tüm operatörler tarafından referans alınan dünya standardı olan 41,2 V/m'nin 4 kat daha düşük seviyesine denk gelmektedir. Türk Telekom olarak belirlenen değerlerin altında kalarak regülatörün belirlemiş olduğu sınırlar dahilinde çalışmalarımızı sürdürmekteyiz.



Dijital teknolojilere erişim çocukları güçlendirir ve çocukların sivil, siyasi, kültürel, ekonomik ve toplumsal haklarına sahip olmalarında destek olur. Bu tür teknolojiler, sadece bazı çocuklar için mümkün olur, diğerleri için olmazsa daha da büyük eşitsizlikler oluşur ve çocukların gelecek için fırsatları üzerinde etkisi olur.

Luis Pederna,
BM Çocuk Hakları Komitesi Başkanı



İnsana Değer Odağı



İnsan Kaynakları Politikası ve İstihdam

Türk Telekom, profesyonellerin telekomünikasyon sektöründe en çok tercih ettiği şirket olmak ve bu yolla strateji ve hedefleri doğrultusunda, kurum kültürü ve değerlerine uyum sağlayacak, nitelikli iş gücünün şirkete kazandırılmasını hedeflemektedir.

Türk Telekom, teknolojik gelişmeler yanında, ekonomik şartlar ve faaliyet alanındaki sektörel değişiklikleri de dikkate alarak hızlı, kaliteli ve ekonomik hizmetler sunmak adına, prensip olarak çalışanlarını uzun süreli istihdam etmeyi amaçlamaktadır.

Türk Telekom'un sürekli başarısı, çalışanlarının sektörün değişen 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, entegre yetenek yönetimi bakış açısıyla yaptığı yatırımlarla; çalışanlarının bilgi, beceri ve davranışlarını geliştirerek işveren markasını desteklemek üzere, performansı teşvik edip, potansiyelin ortaya çıkmasını sağlayacak eğitim ve gelişim faaliyetleri düzenler.

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; Türk Telekom Akademi'nin teknoloji ile desteklenen sanal sınıflarda sunduğu eğitim ve gelişim faaliyetlerinin sürekliliğinin sağlanması ve tüm süreçlerde alternatif gelişim yöntemlerinin ve kaynaklarının kullanılması, Türk Telekom'un temel prensipleridir.

Şirket, çalışanlarla ilgili alınan kararları veya çalışanları ilgilendiren gelişmeleri, uygun iç iletişim araçlarıyla (bilgilendirme, e-posta duyuruları, anlık bilgilendirme, iç iletişim portalı gibi) çalışanlarına duyurmaktadır.



Çalışma Kültürü

Türk Telekom; benimsediği değerleri, saygı ve paylaşıma dayalı oluşturduğu ve yaşattığı Şirket kültürü ile çalışanları, yöneticileri ve paydaşlarıyla saygı, güven ve etik değerlere dayalı süregelen 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 gibi yeni çalışma modelleri uygulanmaktadır.

Şirket tarafından belirlenen İnsan Kaynakları Politikası çerçevesinde işe alımlarda ve kariyer planlamalarında, eşit koşullardaki kişilere eşit fırsat sağlanması ilkesi benimsenmektedir. İşe alıma ilişkin 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. Şirketin çalışanlarıyla ilişkileri ise İnsan Kaynakları altında görev yapan İnsan Kaynakları İş Ortakları tarafından yönetilmektedir.



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 açıklama amacını taşıyan, İş Etiği Kodu, Yönetim Kurulu üyeleri dahil olmak üzere tüm çalışanları kapsamaktadır.

İşe Alım Süreçleri

Türk Telekom işe alım çalışmalarında, şirketin ihtiyaç duyduğu nitelikli işgücünün, istenilen yetkinlik ve deneyimde, en doğru adaylarla karşılanması hedeflenmektedir. İşe alım süreci, ilgili mevzuat gereğince belirlenmektedir. 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 aday havuzu oluşturularak, bu havuzdan objektif kriterlerle uygun adaylar belirlenmektedir. Bu kapsamda şirketin 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 tarafsızlığı sağlamak ve yetkinliği doğru tespit etmek için, farklı ölçme ve değerlendirme araçlarından yararlanılmaktadır. Süreci olumsuz sonuçlanan tüm adaylara geri dönüş yapılmaktadır.

Türk Telekom, yeni işe alım sistemi Santral ile insan kaynakları alanındaki süreçleri dijitalleştirmiştir. Analiz ve geliştirme çalışmaları, şirketin benimsediği "Çevik Dönüşüm" yaklaşımı kapsamında 2020 sonunda Santral'in entegrasyonu tamamlanması hedeflenmiştir. Uygulamanın aktif hale gelmesiyle birlikte Türk Telekom'un işe alım süreçleri tümüyle çevrim içi yürütülmeye başlanarak uçtan uca dijital hale getirilecektir.

Santral ile işe alım talebinden işe başlamaya kadar tüm adımlar dijitalleşmiş olacaktır ve yeni süreç ile başlangıçta 30 bine yakın özgeçmişin yetenek havuzunda toplanması öngörülmektedir.

Ücretlendirme

Türk Telekom, hedeflerini gerçekleştirebilmek için nitelikli insan gücünün şirkete çekilmesini, çalışanların elde tutulmasını, çalışan 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.

Türk Telekom, ücret yapısı için rekabet edilebilirlik kavramını ön planda tutar. Ücretlendirmede cinsiyete göre farklılaştırılma yapılmaz; ilgili birimin iş yapısı, işin önemi, iş yükü vb. gibi ölçütler, uluslararası metodolojiler, bütçe ve piyasa verileri göz önünde bulundurularak giriş ücretleri belirlenmektedir.

Türk Telekom'da yasal olarak belirlenen tek bir asgari ücret kavramı uygulanmaktadır ve asgari ücretin altında işçi çalıştırılmamaktadır. Yapılan işin değeri ve kişinin kıdemine göre farklılaşan ücret politikaları bulunmaktadır. Bir işçinin kıdemi; bilgi, birikim, çalıştığı pozisyonlar, gösterdiği verimlilik, katıldığı projeler, aldığı ödüller veya cezalar olmak üzere birçok unsuru içinde barındırmaktadır.

Çalışan 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. Tam zamanlı çalışanlara unvanlarına göre ferdi kaza ve hayat sigortası yapılmaktadır.

Bu haklar, çalışanların iş sözleşmeleri, statüleri, çalışma alanları, unvan, pozisyon ve iş kademeleri gibi çeşitli parametrelere göre değişiklik göstermektedir.

Tüm çalışanlar Türk Telekom Sağlık ve Sosyal Yardım Vakfı'ndan faydalanabilir.

İş Kanunu' na uyumlu olarak toplam çalışan sayısının %3'ü kadar engelli çalıştırılmaktadır. İşe yeni başlayan engelli çalışanları teşvik etmek amacıyla, tek seferlik metropol kart üzerinden 2.000 TL engelli teşvik ödemesi yapılmaktadır.

Uzaktan Çalışma Düzeni

Pandemide hızla geçilen uzaktan ve esnek çalışma düzenini, işlerin gerektirdiği ölçüde devam ettirmesi planlanmaktadır. Çalışanlarla anket ve görüşmeler neticesinde iş süreçleriyle uyumlu olacak bir model yapılandırılmıştır. Bu modeli çalışanların esenliği ve verimliliği ile birlikte sürdürülebilirlik odağı üzerine kurgulanmıştır. Çalışanların dijital ayak izi artırılarak karbon ayak izinin azaltılması hedeflenmektedir.

Türk Telekom çalışanlarına yan haklar kapsamında sağladığı ücretsiz iletişim paketi (ADSL desteği, GSM tarifi, PSTN tarifi, Jet Modem, Tivibu) , yemek kartı, sağlık sigortası, kaza sigortası, bes gibi yan hakları COVID-19 döneminde de sağlanmaya devam etmiştir.

Performans Değerlemesi Yapılan Çalışan

Performans Değerlendirmesine Katılan Çalışan sayısı	2018	2019	2020
Kadın	2.599	2.510	2.560
Erkek	4.828	4.722	4.856

- 2020 yılında gözlemlenen eğitimdeki saat düşüşleri COVID-19 pandemisi etkisi nedeniyle gerçekleşmeyen eğitimlerden kaynaklanmaktadır.
- Herhangi bir ayrımcılık bağlantılı vaka bulunmamaktadır.

Kadın Çalışan ve Doğum İzni

Türk Telekom'da kadınların çalışma hayatına katılımının teşvik edilmesi ve kadın istihdamının artırılması hedeflenir. İstihdam edilen kadın çalışanlar, 4857 sayılı İş Kanunu'nun 74. Maddesine göre doğum öncesi ve sonrasında her biri sekiz 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 azami özen gösterilmektedir.

Performans Yönetimi ve Geri bildirim

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 hedeflerine ek bölüm ve bireyler bazında planlanan hedefler, çalışanların şirkete nasıl katkı sağladıklarını anlamalarına hizmet eder.

Performans kültürünün şirket çapında yaygınlaşması, hedeflerin SMART (Belirgin-Ölçülebilir-Ulaşılabilir-Uyumlu-Zamana Bağlı) kriterlerine uygun şekilde belirlenmesi ve uygun bir değerlendirme yapılabilmesi için Üst Yönetim Hedef Kartları'nın oluşmasını takiben, yıllık olarak gerçekleştirilen hedef yayılım toplantıları yapılır ve bu toplantılarla yönetsel seviyede uyum amaçlanır. Toplantılarda yapılan bilgilendirme ve yönlendirmelerin, yöneticiler tarafından ekiplerine iletilmesi önem taşımaktadır.

Performans Yönetimi Süreci'nin çıktıları, Ücret Yönetimi ve Ödüllendirme, Kariyer ve Yetenek Yönetimi, Eğitim ve Gelişim ile Performans Geliştirme Süreci faaliyetlerine veri sağlamaktadır.

Performans Yönetimi Süreci ve Sistemi'ne ilişkin kılavuz/ rehber, duyuru, görsel, infografik, video vb. iletişim çalışmaları, performans yılı dönemlerinde ilgili hedef kitleyle paylaşılmaktadır.

2020 yılında, 2019 Performans Yönetimi takviminin bir parçası olarak "2019 Yıl Sonu Değerlendirme ve Geri Bildirim Dönemi" kapsamında 7.416 çalışanın değerlendirme süreci tamamlanmış ve yöneticilerden geri bildirim alınmıştır. Bu yıl çalışanların yönetici geri bildiriminden duyduğu memnuniyet ortalaması, geçen yıla göre %2 oranında artış göstererek 5 üzerinden 4,29 olmuştur.

Sosyal Performans Tabloları

İstihdam Türüne Göre	Cinsiyet	2018	2019	2020
Genel Müdürlük	Kadın	1.734	1.706	1.762
Genel Müdürlük	Erkek	2.751	2.790	2.928
Bölge Müdürlükleri	Kadın	1.988	1.885	1.791
Bölge Müdürlükleri	Erkek	12.056	11.436	11.652
Toplam		18.529	17.817	18.133

Lokasyona Göre	Cinsiyet	2018	2019	2020
İstanbul Bölge	Kadın	545	515	483
	Erkek	2.770	2.674	3.004
Ankara Bölge	Kadın	342	329	312
	Erkek	1.755	1.632	1.614
Diğer Bölgeler	Kadın	1.101	1.041	996
	Erkek	7.531	7.130	7.034
Genel Müdürlük	Kadın	1.734	1.706	1.762
	Erkek	2.751	2.790	2.928
Toplam		18.529	17.817	18.133

Yaşa Göre	Cinsiyet	2018	2019	2020
20-29	Kadın	555	447	424
	Erkek	1.478	1.055	1.236
30-40	Kadın	2.276	2.235	2.186
	Erkek	8.647	8.849	9.296
40-50	Kadın	855	818	830
	Erkek	3.910	2.615	2.438
50+	Kadın	37	91	113
	Erkek	771	1.707	1.610
Toplam		18.529	17.817	18.133

Pozisyona Göre	Cinsiyet	2018	2019	2020
C Level Yönetici	Kadın	0	0	1
	Erkek	9	11	11
Bölge Müdürü & Yardımcısı	Kadın	0	0	0
	Erkek	27	25	27
Danışman & Koordinatör	Kadın	3	2	1
	Erkek	11	7	9
Direktör	Kadın	16	11	11
	Erkek	42	44	48
Grup Müdürü & Müdür	Kadın	144	139	134
	Erkek	511	499	511
Denetim Ekibi	Kadın	9	9	8
	Erkek	25	24	22
Telekom Müdürü	Kadın	1	1	1
	Erkek	126	122	122
Uzman Seviyesi	Kadın	3.044	2.944	2.928
	Erkek	4.403	4.323	4.346
Teknik Personel	Kadın	397	386	373
	Erkek	9.603	9.120	9.438
Destek Personel	Kadın	100	99	96
	Erkek	58	51	46
Toplam		18.529	17.817	18.133

Sözleşme Türü	2018	2019	2020
Belirli süreli sözleşme	5.071	4.477	3.940
Belirsiz süreli sözleşme	13.458	13.340	14.193

Çalışma Şekli	2018	2019	2020
Yarı zamanlı çalışan	38	31	60
Tam zamanlı çalışan	18.491	17.786	18.073

İşe Alım	2018	2019	2020
Yaşa Göre			
20-29	63	242	744
30-39	97	124	544
40-49	18	20	33
50+	7	2	3
Cinsiyete Göre			
Kadın	61	138	197
Erkek	124	250	1.127
İşten Ayrılan	2018	2019	2020
Yaşa Göre			
20-29	97	43	89
30-39	626	365	259
40-49	277	141	179
50+	925	541	504
Cinsiyete Göre			
Kadın	442	258	794
Erkek	1.483	832	237

Doğum İzni	2018	2019	2020
Doğum iznine ayrılan çalışan sayısı	345	241	262
Doğum izninden dönen çalışan sayısı	312	223	255

GRI102 - 41

Sosyal Diyalog ve Çalışma Barışı

Türk Telekom, sendikali 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 Türkiye Haber-İş Sendikası ile birlikte imzalanır. Sendika üyesi çalışanların talep ve beklentileri bu anlaşma kapsamında değerlendirilir ve yönetilir.

Türkiye Haber-İş Sendikası ile Türk Telekom arasında düzenli olarak toplantılar düzenlenerek çalışanların beklentileri ve sorunları tartışılıp etkin sosyal diyalog ve iş birliği sayesinde çalışma barışının devamı sağlanmaktadır. Bu görüşmeler neticesinde gerekli önlemler ve aksiyonlar Türk Telekom tarafından 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 sözleşmesiyle ve yasal sınırın üzerinde belirlenir.

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 red eder. 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.

Şirket tarafından belirlenen İnsan Kaynakları Politikası çerçevesinde işe alımlarda ve kariyer planlamalarında, eşit koşullardaki kişilere eşit fırsat sağlanması ilkesi benimsenmektedir.



İş Sağlığı ve Güvenliği

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 verip rapor etmeleri,
- sorumlu İş Sağlığı ve Güvenliği uzmanı ile uyumlu hareket etmeleri beklenmektedir.

Şirketin iş yerlerinde “İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları” oluşturulmuştur. Periyodik olarak (aylık, 2 aylık veya 3 aylık toplantılar) toplanan kurullarda;

- iş sağlığı ve güvenliği konularında çalışanlara yol göstermek,
- iş yerinde iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin tehlikeleri ve önlemleri değerlendirmek, tedbirleri belirlemek, işveren veya işveren vekiline bildirimde bulunmak,

- iş yerinde meydana gelen her iş kazası ve iş yerinde meydana gelen ancak iş kazası olarak değerlendirilmeyen iş yeri ya da iş ekipmanını 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,
- iş yerinde iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerini 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,
- iş yerinde yapılacak bakım ve onarım çalışmalarında gerekli güvenlik tedbirlerini planlamak ve bu tedbirlerin uygulamalarını kontrol etmek,
- iş 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. Yasa gereği oluşturulması gereken bu kurullarda, çalışan temsilcileri görev yapmaktadır. Çalışanlar kendileri ile ilgili kuruldaki oy birliği ile alınan kararlardan çalışan temsilcileri aracılığı ile haberdar olmaktadır.

İş Sağlığı ve Güvenliği Verileri

İSG Kaza Verileri		2018	2019	2020
Ölümle Sonuçlanan	TTG çalışanı	0	0	0
Ağır yaralanma vb yüksek öneme sahip kazalar (ölüm dışı)	TTG çalışanı	14	21	12
Kayıtlara geçen kazalar	TTG çalışanı	371	381	251
İş Saati Kaybı	TTG çalışanı	1.552 gün	1.767 gün	1.042 gün

- 30 gün ve üzeri gün kaybına neden olan kaza sayıları verilmiştir.
- 2018’de gerçekleşen 2 kaza ve 2019 yılında gerçekleşen 4 kaza şirketin organize ettiği spor müsabakalarında gerçekleşmiştir.

Türk Telekom ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında faaliyet göstermektedir. ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ile iş sağlığı ve güvenliği performansının sürekli iyileştirilmesi, çalışanlar için daha iyi bir çalışma ortamı oluşturulması ve iş kazalarının en aza indirilmesi sağlanmaktadır. Türk Telekom İş Sağlığı ve Güvenliği sistemi ISO 45001 standardını temel alarak ve gönüllülük esasına dayanarak tüm şirketi kapsayacak şekilde kurulmuştur. Kapsam dışı bırakılan proses veya çalışan bulunmamaktadır.

2020 yılı içerisinde ölümlü kaza yaşanmamış ve meslek hastalığı ile karşılaşmamıştır. 2020 yılında iş kazası olarak bildirilen 251 adet kaza var.

Tehlike ve risklerin belirlenebilmesi için risk değerlendirme prosedürü mevcuttur. Bu prosedür kapsamında lokasyon bazlı risk değerlendirmeleri yapılmakta ve sürekli iyileştirmeyi odağına alan çalışmalar başlatılmaktadır. Risk değerlendirme sürecini tamamlayıcı nitelikte iş kazaları ve ramak kala olayların araştırılması ve raporlanması için de olay araştırma prosedürü mevcuttur. Çalışanlar ramak kala bildirim sistemi üzerinden ramak kala olayları bildirmekte ve bu bildirimler iş sağlığı ve güvenliği uzmanlarına ulaşmaktadır. İSG uzmanları, bu bildirimler üzerinden aksiyon başlatarak düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilebilmesi için ilgili birime yönlendirebilmektedir. İş güvenliği uzmanları, yapmış oldukları iş ve işlemlere ilişkin yasal mercilere karşı sorumlulukları olan çalışanlardır ve eğitilmiş ve sertifikalı kişilerden seçilmektedir.

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 esasları sistematik bir şekilde tanımlamaktadır. Şirket, bu tanımlamalar doğrultusunda; iş kazaları, meslek hastalıkları ve çevre boyutlarının asgari seviyelere indirilmesi amacı ile risk ve çevresel etki değerlendirme tabloları hazırlamakta ve raporlamaktadır.

En çok karşılaşılan riskli durumlar:

1. Bir ya da birden fazla cismin sıkıştırması, ezmesi, batması, kesmesi, çarpması
2. Merdivenden düşme
3. Kişilerin hemzemin ortamda düşmesi
4. Trafik kazaları
5. Hayvanların ısırması, hayvan darbeleri, zehirli hayvanların sokması

Tüm çalışanlara, ilgili yasa gereği, hem genel iş sağlığı ve güvenliği mevzuat ve sağlık eğitimleri hem de kendi çalışma alanlarına özgü teknik eğitimler verilmektedir (yüksekte çalışma, kapalı alanda çalışma v.b.)



Çalışan Deneyimi

Türk Telekom'da çalışan deneyimi yaklaşımı; çalışanları iş stratejilerinin merkezine koyarak, çalışanların şirket ile olan etkileşimlerine ilişkin algılarının tamamını oluşturan yüksek değerli, entegre ve uçtan uca bir deneyimin tasarlanmasına yönelik çalışmaları kapsamaktadır.

Türk Telekom; "Güçlü bir çalışan deneyimi, güçlü bir müşteri deneyimi yaratır" düşüncesinden yola çıkarak 2020 yılında Çalışan Deneyimi Müdürlüğü'nü İnsan Kaynakları organizasyonuna dahil etmiştir. Buna bağlı olarak çalışanların şirket ile etkileşimlerini artırmak adına ihtiyaç ve beklentilerini anlamaya yönelik faaliyetler hızlandırılmıştır.

Çalışan deneyimi, çalışanın ihtiyaç ve beklentilerinin organizasyonel önceliklerle uyumlu olacak şekilde "örgütsel empati" ile tasarlanmasına yönelik kurgulanmıştır. Böylece, çalışanın ihtiyacının anlaşılması, iş verimliliğinin ve motivasyonunun artırılması, işten ayrılma oranının düşürülmesi, işveren marka algısının güçlendirilerek çekici hale dönüştürülmesi ve 'mutlu çalışanlar ile mutlu müşteriler' denkleminin yaratılması hedeflenmiştir.

Çalışan Deneyimi Müdürlüğü, "Çalışan Deneyimi, İlk Dijital Transformasyon ve Sürdürülebilir Çalışma Modeli" başlıkları ile üç odak noktası belirleyerek 18 projeye öncülük etmiştir.

"Adaydan mezuna" bütüncül bir bakışla, farklı süreç ve noktalarda farklı özelliklere, önceliklere ve beklentilere sahip aday, çalışan ve mezunların şirketteki deneyimlerini anlamak ve güçlendirmek amacıyla çalışan yaşam döngüsünde en büyük etkiye sahip 7 ana temas noktası belirlenmiştir. Buna göre; Aday Deneyimi, İşe Alım/İşe ve Şirkete Adaptasyon (Onboarding), Eğitim, Kariyer Yönetimi, Performans & Geri Bildirim, Yeni Kariyere Geçiş & Emeklilik Teşviki (Outplacement), Çıkış Süreci (Offboarding) gibi tüm insan kaynakları süreç ve uygulamalarında çalışan odaklı tasarımlar geliştirilmiş ve yeniden yapılandırılmıştır.

2020 yılı içerisinde, Emeklilik Teşviki, Yeni Aday İşe Alım Deneyimi, Yeni İşe Uyum Programı, Yönetici Oryantasyon Programı, Çıkış Süreci & TT Mezunlar Kulübü projeleri ile çalışan deneyimine ilişkin süreçlere yaklaşım yeniden yapılandırılmış ve iyileştirilmiştir.

Ayrıca, tüm bu süreçlere ek olarak Çalışan Görüşmeleri, Uzaktan ve Esnek Çalışma Modeli, Çalışan Esenliği, Odak Grup Görüşmeleri & Çalışan Nabız Anketleri başlıkları altında, yeni odak noktaları belirlenmiştir.

Çevik Dönüşüm

2020 yılında yapılan organizasyonel değişikliklerle Türk Telekom'un Agile (Çevik) Dönüşüm Süreci başlatılmıştır. Yeni nesil proje yönetim metodolojileri kapsamında, çevik yaklaşımların uygulanması adına, pilot ekiplerden uygulama takımları belirlenmiş ve yıl ortasında Agile Dönüşüm Süreci hayata geçirilmiştir. Yine bu çerçevede, Türk Telekom'daki ilgili birimlere ve İnsan Kaynakları ekiplerine çevik çalışma kültürü hakkında bilgilendirme seansları yapılarak şirket içi farkındalık artırılmıştır.

Çevik dönüşüm sürecini destekleyici şekilde, Türk Telekom Akademi tarafından, çeviklik konusunda, Öğren Molası online semineri tüm çalışanlara yayınlanmıştır. Bununla birlikte, 2020 yılının Temmuz ayında, çeviklik, Aralık ayında çevik dönüşüm konularında, yetkinlik gelişim takvimleri hazırlanarak tüm çalışanlarla gelişim aksiyon önerileri ve kaynakları paylaşılmıştır.

Eğitim ve Gelişim – Türk Telekom Akademi

Türk Telekom Akademi, şirket bünyesinde çalışanlarının eğitimi için “Teknoloji için insan, insan için gelişim” felsefesiyle çalışanlara destek veren öncü bir kurumsal okuldur.

Türk Telekom Akademi, 2020 yılı içinde güncel eğitim teknolojilerini kullanarak eğitim ve gelişim hizmetleri sunmuş, toplamda 2.017 sınıf içi ve sanal sınıf eğitimi yapılmıştır. Eğitim yaygınlık oranı %57,5, en az bir kez bu eğitimlere katılan çalışan sayısı 10.439 olarak kaydedilmiştir. 2020 yılı için, çalışan başına ortalama eğitim saati 18,7 olmuştur. Türk Telekom Akademi’nin Türkiye’nin 81 ilinde toplam 264 eğitim sınıfı ve 417 aktif iç eğitmeni bulunmaktadır.

Pandemi döneminde, eğitim programlarının etkilenmemesi için Türk Telekom Akademi Eğitim Yönetim Sistemi arayüzü yenilenmiş ve daha kullanıcı dostu bir hale getirilmiştir. Bu dönemde, “Dijital Eğitimler” ile 726 farklı konuda 216 bin 295 saatlik uzaktan eğitim verilmiştir. 2020 yılı içerisinde kişi başı e-eğitim saati ortalaması 12 saat olmuş, alternatif eğitim teknolojilerinin kullanımıyla bu sürede geçen yıla oranla %34,8 artış sağlanmıştır.

Türk Telekom Akademi tarafından Tivibu platformu altında eğitim ve gelişim videoları ücretsiz olarak sunulmaya başlanmış ve 4 farklı kategoride 125 eğitim içeriği oluşturulmuştur.

Bu süreçte, eğitime destek olmak amacıyla, Türk Telekom Akademi sitesindeki herkese açık ücretsiz eğitimler zenginleştirilmiştir.

Türk Telekom çalışanlarının bilgi ve donanımını önceliklendirmektedir. Kişisel ve mesleki gelişimde fark yaratmak için destek projeler hayata geçirilmektedir.

İş Okulları: Çalışanların 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 etti. Satınalma Okulu, Lojistik Okulu, Strateji Okulu ve Veri Analitiği Okulu yeni içerik tasarımlarının 2021’de hayata geçirilmesi hedeflenmektedir. Pandemi döneminde tüm programlar canlı ve senkron sanal sınıf eğitimleri ile gerçekleştirilmiştir.

Bölge Eğitim Kişi Başı Saat ve Eğitim Yaygınlık Oranı

	2018	2019	2020
En Az Bir Gün Eğitim Alan Kişi Sayısı (Sınıf içi ya da Sanal Sınıf)	15.824	14.424	10.439
Çalışan Sayısı (TT-TTNET-TT Mobil)	18.529	17.817	18.133
Eğitim Yaygınlık Oranı (%)	%85,4	%81,0	%57,6

Hesaplama formülü: En Az Bir Gün Eğitim Alan Kişi Sayısı / Çalışan Sayısıdır.
Not: Eğitim Yaygınlık Oranı hesaplamalarına E-Eğitim video atamaları dahil edilmez.

Kişisel ve Mesleki Gelişim: Kişisel Gelişim Kataloğunda yer alan sınıf eğitimleri için 95 konuda 6.345 çalışana e-eğitimler atanmıştır. Mesleki ve teknik gelişim eğitimleri kapsamında iş birimlerinin eğitim ihtiyaçları canlı ve senkronize şekilde sanal sınıf eğitimleri ile karşılanmıştır. 2020 yılının Nisan ayında 9.359 çalışana Uzaktan Verimli Çalışma e-eğitimi atanarak yıl sonuna kadar erişime açık tutulmuştur.

Sunumun Yıldızı Gelişim Programı: Türk Telekom Akademi’nin özel olarak tasarladığı program ile katılımcıların uygulamalı olarak topluluk önünde konuşma ve etkili sunum yapma becerilerini geliştirmesi hedeflenmektedir.

İşe Uyum Programı: İşe yeni başlayan çalışanların işine ve kurum kültürüne adapte olmasını sağlamak amacıyla 2020 yılında 34 ayrı grupta verilen eğitimlerden 569 çalışan, pandemi nedeniyle sanal sınıf ortamında faydalanmıştır. Pandemi dönemiyle birlikte İşe Uyum (Oryantasyon) Programı 2 haftada bir online olacak şekilde takvimlendirilmiş ve yıl boyunca işe yeni başlayan çalışanlar canlı ve senkron şekilde programa katılmıştır. Bununla birlikte, iç iletişim portalı Türk Telekom Port’ta Oryantasyon Takım Odası açılarak yeni işe başlayanların, oryantasyon içeriklerine, Türk Telekom Oryantasyon Kitapçığına erişimleri ve sosyal öğrenme süreçleri desteklendi. E-öğrenme içeriklerinden oluşan İşe Uyum E-Öğrenme Paketi de yeni işe başlayanlara Akademi portalı üzerinden düzenli olarak atanmıştır.

Koçluk ve İç Mentorluk: Koçluk ve İç Mentorluk Programlarında, 2020 yılında farklı iş birimlerinden toplam 60 mentor, tecrübe ve deneyimlerini mentileri (mentee) ile paylaşarak onlara gelişim alanları konusunda destek sağlamıştır.

Yabancı Dil Gelişimi: Çalışanların yabancı dil becerilerini geliştirmek üzere tüm çalışanlar için İngilizce konuşma kulüpleri açılmış, üst düzey yöneticilere özel ders imkanı sağlanmıştır.

Yetkinlik Gelişim Takvimi: Kitap önerileri, makaleler, e-öğrenmeler, videolar, bireysel öğrenme aksiyonları gibi farklı gelişim araçlarının yer aldığı, çalışanlara yapılandırılmış bir gelişim süreci sunan takvim, aylık yayınlanmaktadır.

Türk Telekom Akademi İç Eğitim Okulu: Türk Telekom Akademi çatısı altında 2020 yılı içinde 417 aktif iç eğitmen bulunmaktadır. Bunlardan 41’i 2020 yılı içinde yetiştirilmiştir. İç Eğitim Yetiştirme Programı kapsamında verilen “Eğitici Eğitimi” programı, pandemi sürecinde sanal sınıf ortamında devam etmiştir. 24 Kasım 2020’de İnsan Kaynakları Genel Müdür Yardımcısının katılımı ile yaklaşık 600 iç eğitmene yönelik Online İç Eğitimler Günü düzenlenmiştir.

Liderlik kültürü ve Hazırlık Programları

Türk Telekom Liderler Okulu: Türk Telekom'u ileriye taşıyacak liderlik kültürünü güçlendirmek amacı ile Türkiye'nin öncü üniversiteleriyle beraber tasarlanan okula, 2019-2020 döneminde 112 Türk Telekom yöneticisi katılmıştır. Pandemi dönemiyle birlikte 8 oturum, toplam 24 saat olarak sanal sınıf eğitimi ile tamamlanmıştır.

Aralık 2020 itibarıyla Marmara Üniversitesi iş birliği ile Liderler Okulu Vizyon ve Liderler Okulu Pusula 2020-2021 dönemi programları başlatılmıştır. 72 saatlik Vizyon programı 4 grup, 42 saatlik Pusula programı 2 grup halinde, 132 yöneticinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir.

Yöneticinin İK Penceresi: Yöneticilerin, ekip yönetimi yetkinliklerini geliştirmek, İK yönetimine daha geniş perspektiften bakabilmelerini sağlamak ve liderlik kültürünün gelişimini desteklemek amacıyla gerçekleştirilen program kapsamında, 2020 yılında 90 yöneticiye sınıf içi eğitim verilmiştir. Eğitim programını sanal sınıfta yapabilmek üzere çalışmalar başlatılmıştır.

Eğitim Türüne Göre (Saat)	2018	2019	2020
Mesleki Gelişim	347.494	324.982	109.364
Kişisel Gelişim	97.881	70.049	86.432
İSG	209.251	120.729	26.810
Toplam	654.626	515.760	222.606

Eğitim Türüne Göre Kişi Başı Eğitim (Saat)	2018	2019	2020
Mesleki Gelişim	18,7	18,4	6,0
Kişisel Gelişim	5,3	3,9	4,8
İSG	11,3	6,8	1,5

START Stajım Online Gelişim Programı: Ağustos ayında online olarak düzenlenen programa 4 binden fazla stajyer adayı başvurmuştur ve 50 genç, 17 Ağustos-18 Eylül döneminde stajyer olarak programı başarı ile tamamlamıştır.

START Yeni İşim Online Gelişim Programı: 16.222 başvurunun yapıldığı program kapsamında zorlu sınav ve mülakatlardan geçen 18 kişi, 21 Eylül 2020 tarihinde iş başı yapmıştır. START'lar, 12 ay boyunca online sürecek eğitim ve gelişim etkinliklerine katılarak, birimlere özel planlanan mesleki gelişim eğitimleri ile desteklenecektir.

Mühendis İntibak Gelişim Programı: Program kapsamında mesleki ve yetkinlik gelişim eğitimlerine dahil edilen 54 çalışan, Türk Telekom İç Mentorluk Programı kapsamında, iç mentorların da desteği ve yönlendirmesi ile belirledikleri konular üzerinden projeler hazırlamışlardır.

Cinsiyete Göre (Saat)	2018	2019	2020
Kadın	82.285	70.595	45.669
Erkek	572.341	445.165	176.937
Toplam	654.626	515.760	222.606

Pozisyona Göre (Saat)	2018	2019	2020
Üst Düzey	616	532	512
Müdür	32.557	24.444	16.499
Uzman	200.347	179.144	112.578
Saha	421.106	311.640	93.017
Toplam	654.626	515.760	222.606

Müşteri Odağı

İş Sürekliliği

Türkiye'nin iletişim altyapısını kuran ve geliştiren telekomünikasyon şirketi olmanın sorumluluğuyla ülkenin her köşesinde altyapılarının dayanıklılığı ve iletişimin sürekliliğini sağlamayı amaçlayan Türk Telekom, iş sürekliliği organizasyonu, politikası ve yönetim sistemi vasıtasıyla aşağıdakileri hedefler:

- Acil durumda öncelikle çalışan, müşteri ve 3.kişilerin güvenliğinin sağlanması,
- Entegre, pratik ve uygulanabilir İş Sürekliliği Yönetim Sisteminin geliştirilmesi,
- İlgili yasal, düzenleyici mevzuat ve sözleşmelere İş Sürekliliği gereksinimleri açısından uyumun sağlanması,

- Kritik servislere yönelik Risk Değerlendirme çalışmalarının yapılarak önleyici ve koruyucu tedbirler ile önlenebilecek felaketlerin oluşmadan engellenebilmesi,
- Kritik servislere yönelik, organizasyonun hedefleri ile uyumlu iş sürekliliği çözümlerinin geliştirilmesi ve kritik servislerin kabul edilebilir zaman ve seviyelerde geri kazanılması için ilgili planlamaların yapılması,
- İş sürekliliğine ilişkin kriz, iş kurtarma, acil durum yönetimi faaliyetlerinin hazırlık çalışmalarının merkezi olarak koordine edilmesi,
- İş sürekliliğinin sağlanması ile şirketin itibar ve marka değerinin korunması.



”

Türk Telekom Veri Merkezi'nin kalitesi uluslararası veri merkezi otoritesi Uptime Enstitüsü tarafından Tier III sertifikası ile belgelendirilmiştir. Kesintisiz enerji, uygun iklimlendirme ortamı, altyapı yedekliliği ve yüksek kapasiteli bağlantı hızı ile sunucularınıza her zaman erişebilirsiniz.

Kesintisiz İletişim

Yeni tip koronavirüs salgını (COVID-19) ve fiziksel hareketliliğin azalmasıyla birlikte dijital servislerin kullanım oranları ve sayıları artarken, kesintisiz iletişimin hayatımızdaki rolü daha da önem kazanmıştır. Deneyimlediğimiz uzaktan eğitim ve evden çalışma, iletişime olan talebi ve data tüketimini artırmış ve telekomünikasyon sektörü hayli hareketli bir yıl geçirmiştir. Kesintisiz iletişim anlayışı ve bu anlayışla örtüşen fiber yatırımları ile COVID-19 pandemi sürecinde artan talep ve yoğun trafiğin üstesinden layıkıyla gelerek, Türk Telekom'un her türlü senaryoya hazır durumda olduğu gösterilmiştir. Bu sürecin ilk gününden itibaren, hayatın evden normal seyrinde devam etmesi için çalışmalar aralıksız sürdürülmüştür.

2020 yılının ikinci yarısındaki normalleşme ile yeniden hareketlenen sosyal hayatla birlikte mobildeki artış trendi de doğal seyrine dönmüştür. Üçüncü çeyrekte uzaktan eğitime devam edilmesi, üniversitelerin online eğitimi tercih etmesi ve kurumların evden çalışma modelini sürdürmesi sabit genişbantta yeni bağlantı talepleri ve veri trafiğini yeniden yükseltmiştir. Türk Telekom, bu süreçte müşterilerine sunduğu sabit genişbanttan mobile, TV'den dijital ürünlere kadar zengin ürün portföyüyle tüm Türkiye'nin talebini karşılayarak kesintisiz iletişimdeki yetkinliğini ortaya koymuştur.

Bilgi Güvenliği ve Siber Risk

Dijital ortamın sunduğu faydalar, ekonominin tüm sektörlerine ve sosyal gelişimin her yönüne etki etmektedir. Söz konusu faydalar, bilgi teknolojileri ve altyapısının, özellikle de internetin açık, birbiri ile bağlantılı ve dinamik doğasından etkilenir. Siber uzay, internetin bulunduğu, telekomünikasyon ağları ve bilgisayar sistemlerini de içine alan, birbirlerine bağlı bilgi teknolojileri altyapılarının olduğu küresel bir alan olarak ortaya çıkmıştır.

Siber Güvenlik Riski, herhangi bir faaliyetteki dijital ortamın kullanımı, geliştirilmesi ve yönetimi ile ilgili risk kategorisini tanımlamak için kullanılmaktadır. Bu risk dijital ortamdaki tehditlerin ve açıkların bileşimi neticesinde ortaya çıkabilir ve bilginin gizliliğini, bütünlüğünü ve erişilebilirliğini bozarak stratejik hedeflerin gerçekleştirilmesini sekteye uğratabilir. Doğası gereği dinamik bir yapıda olup dijital ve fiziksel ortam ve sistemler, insanlar ve süreçler ile ilgili bileşenleri içinde barındırmaktadır.

- 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,
- İlgili yasa ile düzenlemelere uyumun sağlanamaması sonucu karşılaşılabilecek cezai yaptırımlar ,
- Bilgi güvenliği olaylarına hızlı ve etkin müdahale edilememesi

gibi olay ve sonuçlar değerlendirilmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşmasıyla birlikte, bu ağın ve tüm bileşenlerinin güvenliğinin sağlanması hassas bir uzmanlık alanı olarak ortaya çıkmıştır. Türk Telekom, siber güvenlik riskini etkin yönetmek için doğru yetkinlik ve deneyime sahip çalışanlara sahiptir ve sürekli gelişim adına çalışanlarını gerekli eğitim ve teknik becerilerle güçlendirmektedir.

Siber risklerin üst yönetime görünür ve anlaşılabilir hale getirilmesi önemli bir başarı faktörü olarak değerlendirilmektedir. Türk Telekom, bilgi güvenliği ve siber risk yönetimine sadece teknolojik bir mesele olarak yaklaşmaz ve çerçeve, tüm iş kararlarında siber güvenlik göz önünde bulundurularak kurum içindeki ilgili bölümleri içerir. Bu risk, iş hedeflerine ulaşmanın önündeki birçok risk kaynağından biridir ve kurum çapında genel risk yönetimi çerçevesine entegre ve bütüncül olarak yönetilir. İnsanlar, sistemler, süreçler, tedarikçi ve hizmet sağlayıcı üçüncü taraflar gibi değer zinciri boyunca yer alan ilgili tüm unsurları kapsar. Bu amaçla iş birliği mekanizmaları oluşturmak paydaşlar arasında koordinasyonu teşvik etmek önemlidir.

Siber Güvenlik Alanında Öncü Çalışmalar

Türkiye'nin siber güvenlik hizmeti sunan ilk telekom operatörü olan Türk Telekom, müşterilerini siber tehditlere karşı korur.

Türk Telekom; ülkemizin dijital dönüşümüne öncülük etme hedefiyle, stratejik sektörler başta olmak üzere, yerli ve milli teknoloji üretimini ve kullanımını yaygınlaştırmak, ülkemizi siber tehditlere karşı kuvvetlendirmek, teknolojik ve ekonomik anlamda kendine yeten bir Türkiye hayalini gerçeğe dönüştürmek adına var gücüyle çalışmaktadır. Bu amaçla Türk Telekom Türkiye'deki en büyük izleme alanı ve en yüksek kapasiteli DDoS koruma altyapısına sahip Türkiye'nin en büyük Siber Güvenlik Merkezini, 2018 yılında Türk Telekom'un Ankara'daki yeni genel müdürlük binasında hizmete almıştır.

TF-CSIRT tarafından akredite edilmiş Türk Telekom Siber Güvenlik Merkezi, 7/24 siber tehditlere karşı müşterilerinin yanındadır.

- Veri gizliliği ve bütünlüğünü korurken, kritik altyapıların kesintisiz çalışması için hizmet sağlanmaktadır.
- Uluslararası standartlarda eğitim almış mühendislerimizle 7/24 hizmet sağlanmaktadır.
- Türk Telekom, Türkiye'nin en geniş çözüm ortağı ve üretici ağına sahiptir.
- Türk Telekom, Volumetrik DDoS atakları açısından, Türkiye'nin en büyük DDoS koruma altyapısına sahiptir.
- Paylaşımlı ve dedike hizmetlerin yanı sıra, Siber Güvenlik Yönetim Hizmeti altında İzleme, Analiz, Danışmanlık ve Uç cihaz yönetimi hizmetleri de sunulmaktadır.



Türk Telekom'un "Siber Güvenlik Haftası" kapsamında gerçekleştirdiği çevrim içi "Siber Güvenlik Zirvesi"nde, her geçen gün önemi daha da artan siber güvenlik çözümleri masaya yatırıldı. Siber güvenlik alanına önemli ölçüde yatırım yapan Türk Telekom, yeni çıkan güvenlik ürün ve servislerini, dünya ile eş zamanlı olarak müşterilerine sunduğunu belirtti. Türk Telekom, kendi siber güvenlik ürünlerini üretebilen ve diğer ülkelere pazarlayan bir şirket olma amacıyla çalışmalarını sürdürmektedir.



Fikir Maratonu'nda siber güvenlik ödülleri verildi. Türk Telekom tarafından "siber güvenlik" temasıyla çevrim içi düzenlenen Fikir Maratonu'nda üniversiteli ve yeni mezun gençler yarıştı. Kazananlara ödülleri takdim edildi.



Türk Telekom, 2020 yılında Türkiye'nin ilk "Online Siber Güvenlik Kampı"nı gerçekleştirdi. Siber güvenlik alanında kendini geliştirmek ve dijital geleceğe yön vermek isteyen 24 genç kampa katılım sağladı ve Türkiye'nin siber güvenliği için alanında uzman isimlerden eğitimler aldı.

Dijital Dönüşüm

Dijital dönüşüm, iş süreçlerinin her alanında verimliliği yükseltmek, daha hızlı erişim sağlamak ve müşteri memnuniyetini artırmak 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 ara yüzlerini iyileştirmeye ve portföylerini destekleyici ürünlerle zenginleştirme odaklı çalışmalar yürütüyorlar. Telekom oyuncularını müşteri bağlılığını ve memnuniyetini iyileştirmek için portföylerindeki katma değerli dijital hizmetleri daha da etkin kullanmaya başladılar.

Türk Telekom ülkemizin dijital dönüşüm yolculuğunda ürün ve hizmetlerini en iyi müşteri deneyimi sağlayacak şekilde tüm abonelerine sunmayı kendine görev edinmiştir. Müşteriyi stratejik odak paydaşı olarak tanımlayan Türk Telekom,

- Dijital ve uçtan uca yeniden tasarlanmış müşteri yaklaşımını,
- Müşteri odaklı, çevik çalışma modellerine sahip olmayı,
- Müşteri deneyimini zenginleştirmeye yönelik dijital ürün ve servislerin yanı sıra kişiselleştirilmiş teklif ve içerikler sunmayı amaçlamıştır.

Hedefi Türkiye'yi geleceğe taşımak olan Türk Telekom, finansal mükemmellik, dijitalleşme, verimlilik, üstün müşteri deneyimi ve çevik yönetime odaklanırken yerel toplumu ve çevreyi de desteklemektedir.

Türk Telekom, yeniden tasarlanan müşteri deneyimi yaklaşımıyla müşterilerine satış ve müşteri hizmetleri kanallarında dijitalleşme ve uçtan uca kusursuz bir kanal deneyimi sağlayarak verimlilik artışı elde etmek üzere çalışmalarını tekrar organize etmiştir.

Müşteri odaklı, çevik çalışma modellerini geliştirmek için yüz yüze ve dijital kanallarda müşteri süreçlerini önceliklendiren Türk Telekom, imza attığı projelerle operasyonel verimlilik alanında sürekli ve sürdürülebilir iyileştirmeler gerçekleştirmektedir. Şirketin müşteri deneyimini dijital alanlarda da en üst düzeye taşımak amacıyla müşteri ihtiyaçları ve beklentileri doğrultusunda sunduğu Online İşlemler uygulaması, yeni fonksiyonları, dijital kanala özel fırsatları, yenilenen kullanıcı dostu arayüzü ve basitleşen kullanıcı girişi ile hizmet vermektedir.

“Tek Kanal, Tek Giriş” vizyonu ile mobil, Evde İnternet, ev telefonu ve TV ürünlerinin birleştiği ilk dijital ortak online işlemler kanalı “Tekil Online İşlemler” kullanıma açılmış ve tek dijital kanaldan müşterilere hizmet vermeye başlamıştır.

Bireysel ve kurumsal müşteri deneyimini uçtan uca dijitalleştirmeye odaklanan Türk Telekom, bireysel alanda kanallarda etkin müşteri yönetimi, bütüncül kanal, sosyal medya müşteri ilişki yönetimi entegrasyonu ve yapay zeka gibi konulara ağırlık vermektedir. Kurumsal alanda ise, sistem otomasyonu, veri kalitesi ve raporlaması, dijital kanalların yenilenmesi ve hizmet sözleşmelerinin müşteri ihtiyaçlarıyla yeniden tasarlanmasına yoğunlaşmıştır.

İletişim ile Gelen Fırsat Eşitliği

Dijital dönüşüm, iş süreçlerinin her alanında verimliliği yükseltmek, daha hızlı erişim sağlamak ve müşteri memnuniyetini artırmak için kurgulanmaktadır. Türk Telekom, yeni nesil müşteri deneyimi sağlamak amacıyla altyapılarını genişleterek dijital dönüşümü hızlı bir şekilde uygulamaya, teknoloji sistemlerini ve kullanıcı ara yüzlerini iyileştirmeye ve portföylerini zenginleştirmeye yönelik çalışmalar yürütmektedir.

Müşteri Deneyimi

- COVID-19 salgınından bu yana >2mn yeni sabit internet abonesi
- **Müşteri tutma & müşteri deneyimi** her zamankinden daha önemli



Geleneksel Kurumsal Veri Hizmetleri

Müşteri odaklı entegre iletişim çözümleri

Bulut Hizmetleri, Metro Ethernet, TT VPN, Kiralık Hat



Veri Merkezi Hizmetleri

Yüksek hızlarda güvenli, yedekli ve erişilebilir veri merkezi hizmetleri

Sunucu barındırma, kiralama, bulut sunucu, depolama, yedekleme, bulut replikasyonu & yedekleme, trafik yönlendirme, 3 Merkez: İstanbul Esenyurt (10 bin m² beyaz alan), Ankara Ümitköy (2,5 bin m² beyaz alan) ve İstanbul Gayrettepe (1,6 bin m² beyaz alan)

Siber Güvenlik Hizmetleri

Paylaşımlı güvenlik hizmetleri, dedike güvenlik hizmetleri, siber güvenlik merkezi yönetim hizmetler

Uçtan uca siber güvenlik hizmetleri, DDoS Saldırı Önleme Hizmetleri, Türk Telekom Web Uygulama Güvenlik Duvarı, UTM (Birleşik Tehdit Yönetimi) hizmetleri



Yeni Nesil Şehirler

Güvenli, sürdürülebilir ve daha iyi yaşam kalitesi sunma

Yeni nesil ulaşım, sağlık, yaşam tarzı, enerji, güvenlik ve çevre

Yenilikçilik, Girişimcilik

Türk Telekom, girişimcilik ekosistemini güçlendirme, girişimlerle iş birliği yaparak müşterilerine yenilikçi ürün ve hizmetler sunma ve ülke ekonomisi için sürdürülebilir kalkınma modelleri geliştirme hedefi ile çalışmalar yapmaktadır.

Türk Telekom Ventures Proje Geliştirme A.Ş. şirketini 2018 yılında kuran Türk Telekom, başlangıç ve orta kademedeki girişimlerin uzun vadeli iş hedeflerini gerçekleştirmelerine yardımcı olmayı, büyümelerini desteklemeyi ve projeler geliştirmeyi hedeflemektedir. Bu girişimle şirket; sağlık, enerji, eğitim, yapay zeka, IoT ve ICT gibi sektörlerde geniş kitlelere fayda sağlayacak ve temel iş kollarına destek olacak şirketleri büyütürken katma değer yaratacak yatırımlara odaklanmaktadır.

2013 yılından bu yana PİLOT ile erken aşama teknoloji girişimlerine 5,2 milyon TL'den fazla nakit desteği sağlayan Türk Telekom, 2020 yılında geliştirdiği yapay zeka temelli yazılım ve iletişim sistemleriyle ön plana çıkan ve Türkiye'nin dijital patoloji alanında yerli tek girişimi olan Virasoft'a yatırım yapmıştır. Şirket, odak alanlarından olan dijital sağlık sektöründe bu tarz yenilikçi ürünlere yatırım yaparak hem ülke ekonomisine fayda sağlamayı hem de mevcut ana iş kolları ve ürünleriyle sinerji oluşturmayı amaçlamaktadır.

Pilot

- Girişimcilik alanında yürütülen PİLOT girişim hızlandırma programı 2013 yılında hayata geçirilmiştir. Özel Sektör bünyesinde hayata geçirilen ilk girişim hızlandırma programı olan PİLOT ile erken aşamadaki teknoloji alanında yenilikçi iş fikri olan girişimlerle iş birliği yapılmakta, bu fikirlerin son kullanıcıların hayatlarına dokunan ürünlere dönüşmesi hedeflenmektedir.
- Programa kabul edilen her girişime nakit desteğinin yanı sıra, ekiplere ihtiyaç duydukları alanlarda eğitimler verilmekte, ekosistemin önde gelen yatırımcılarından ve başarılı girişimcilerinden oluşan geniş bir mentor ağına erişim imkânı, ofis alanı, şehir dışından katılanlar için konaklama imkânı, 100 bin dolar değerinde bulut hizmetleri ve mobil iletişim paketi sağlanmaktadır.
- 2020 yılı itibarı ile 8 yeni ekibe 1,2 milyon TL'lik destek daha veren Türk Telekom, başlangıcından bu yana toplamda 73 girişimciye 5 Milyon TL'den fazla katkıda bulunmuştur.**
- Türk Telekom'un erken aşama girişimleri desteklemek amacıyla hayata geçirdiği PİLOT'tan mezun olan girişimlerden bugüne kadar 30'u dışarıdan yatırım almıştır.
- Türk Telekom, kurumsal girişim sermayesi şirketi TT Ventures ile PİLOT mezunları da dahil olmak üzere 4 girişime yatırım yapmıştır.

Santral

- Türk Telekom 2018 yılında Türkiye'de bir ilk olarak, girişimcilere özel topluluk merkezi SANTRAL'i hayata geçirmiştir.
- İstanbul'da merkezi bir lokasyonda bulunan santral binası girişimcilere ilham verici bir ortam sağlayacak şekilde nitelikli bir çalışma ve etkinlik alanına dönüştürülmüştür. Girişimciler için bir buluşma noktası olan bu mekanda ekosistemdeki girişimciler arasında etkileşime ve bilgi paylaşımına imkan sağlamaktadır.
- Türk Telekom, SANTRAL'e üye olan girişimcilerin ortak çalışma alanlarından 7/24 ücretsiz olarak faydalanmasını sağlamaktadır. Ayrıca, özel olarak tasarlanan etkinlik alanı girişim topluluğuna yönelik buluşmalara ev sahipliği yapmakta, girişimcilik ekosisteminde daha geniş bir kitleye ulaşılması hedeflenmektedir.

Türk Telekom, teknoloji girişimleriyle gerçekleştirdiği iş birlikleri sayesinde müşterilerine katma değerli servisler sunarken, ürettiği yerli ve milli teknolojilerle Türkiye'nin dünyaya teknoloji ihraç eden bir konuma gelmesini amaçlamaktadır.

Türk Telekom, girişimleri ile önemli ilkleri hayata geçirmeye devam etmektedir.

GİRİŞİM	AÇIKLAMA
Yerli eSIM Türk Telekom'da	Türkiye'nin teknoloji üreten ve ihraç eden bir ülke olması için çalışmalarını sürdüren Türk Telekom, yerli dijital sim kart eSIM'i müşterilerinin kullanımına sunmuştur. Böylece Türkiye, eSIM teknolojisini yüzde yüz yerli teknoloji ile üreten dört ülkeden biri olmuştur.
Yerli teknoloji ile geliştirilen eCall hayat kurtarıyor	Türk Telekom, "hayat kurtaran" yerli araç içi acil çağrı sistemi eCall teknolojisini Türkiye'de Honda ile hayata geçirmiştir. Olası bir trafik kazasında araç, eCall ile 112'yi arayarak gerekli bilgileri eCall Acil Çağrı Merkezi'ne iletecektir.
Ceza infaz kurumlarına akıllı teknoloji	Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü ile ceza infaz kurumlarını dijitalleştirme projesi başlatılmıştır. İlk (pilot) olarak Ankara Sincan Kadın Kapalı Ceza İnfaz Kurumu'nda başlayan proje, akıllı multimedya cihazları ve biyometrik veri tanıma sistemi ile çalışmaktadır.



Yeni Nesil Şehirler Projesi

Türk Telekom sürdürülebilirlik hedeflerine yönelik başlattığı Yeni Nesil Şehirler Projesi, gelişmiş bir şehircilik anlayışı ve yeni teknolojiler sayesinde her şehrin ihtiyacına özel entegre çözümler üretilmesini, dolayısıyla kaynak tasarrufu sağlanarak sürdürülebilir topluma hizmet edilmesini amaçlamaktadır.

Türk Telekom Yeni Nesil Şehirler, bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımıyla vatandaşların ve kamu otoritelerinin hayatlarını kalıcı şekilde kolaylaştırmak üzere hayata geçirilmiştir. Sistem, sensörler ve taşıtlar gibi farklı kanallardan toplanan verileri, Türk Telekom IoT platformunda işleyip anlamlandırarak ileriye dönük kararlar alınmasını ve kamu kaynaklarının etkin kullanılmasını sağlamaktadır.

Yeni Nesil Şehirler projesi kapsamında Türk Telekom, vatandaşlar için yaşam kalitesi yüksek, sürdürülebilir ve güvenli şehirler inşa ederek, yeni nesil şehircilik anlayışına uygun konseptler geliştirmektedir.

Söz konusu projelerin amaçları arasında; trafikten sağlığa, sulamadan aydınlatmaya kadar akıllı yaşama dair tüm kamu hizmetlerinde verimlilik, vatandaşla etkileşim ve enerji tasarrufu bulunuyor. Yeni Nesil Şehir Yönetim Platformu ile operasyon merkezlerinden tek bir arayüz üzerinden yeni nesil ulaşım, çevre, sağlık, güvenlik, yaşam ve enerji dikeylerinde 55 farklı çözüm izlenip yönetilir hale gelmiştir.

- Yeni Nesil Enerji uygulamaları sayesinde elektrikte yaklaşık %40, sulamada %30'a varan tasarruf sağlanmıştır.
- Yeni Nesil Ulaşım uygulamalarıyla, trafikte geçirilen sürede yaklaşık %35, yakıtta yaklaşık %30 tasarruf elde edilmiş ve bu sürenin düşmesine bağlı olarak karbon salımı yaklaşık %25 azalmıştır.
- Yeni Nesil Sağlık uygulamalarıyla, 400'ün üzerinde kronik hastanın sağlık durumları takip edilerek periyodik kontrolleri yapılmaya başlanmıştır.
- Yeni Nesil Yaşam uygulamalarıyla, 1,2 milyon kullanıcı, açık alan WiFi hizmetinden toplam 523 TB veri kullanımı ile ücretsiz faydalanma imkanı sağlanmıştır.
- Yeni Nesil Güvenlik çözümleri ile her operasyonda güvenlik unsurlarının izlenebilir ve yönetilebilir hale getirilmesiyle risk faktörlerinin ortadan kaldırılması amaçlanmaktadır.
- Yeni Nesil çevre çözümleri ile sıcaklık, nem, gürültü, duman, su baskını, hava/su kalitesi takibi, basınç, gaz ve atık madde çözümleri gerçekleştirilerek elde edilen değerlerin raporlanabilmesi ve kontrol edilmesi sağlanıyor, çevre kirliliği önleniyor.

Türk Telekom; Yeni Nesil Şehirler inisiyatifi kapsamında, 2015 yılında Karaman ve 2017 yılında Kars projeleri ile pilot olarak başlayan çalışmalarına 2018 yılında Antalya, Kırşehir ve Mersin ile devam etti. 2019 yılında ise Edirne Belediyesi Yeni Nesil Şehirler'e eklenmiştir.

Yeni Nesil Ulaşım bileşenlerinden Elektronik Denetleme Sistemi ile Denizli Büyükşehir Belediyesi, Yeni Nesil Kavşak ile Elazığ Belediyesi, Yeni Nesil Şehir Mobilyaları ve Mobil Uygulama ile Kütahya Belediyesi de 2020 yılında Yeni Nesil Şehir projelerine dahil olmuştur.

”

Daha yeşil, daha kapsayıcı ve dirençli bir gelecek inşa etmek için fırsatlar var. Pandemi deneyimi, örneğin, yüksek kaliteli internet bağlantısının esnek çalışma düzenlemeleriyle birleştirildiği durumlarda, geleneksel olarak kentsel olarak kabul edilen birçok işin kırsal alanlarda da yapılabileceğini göstermiştir.

Andrew Raingold,
Executive Director, Aldersgate Group,
BM 2021 Dünya Sosyal Raporu - Kırsal Kalkınmayı Yeniden Değerlendirme

”

Ülkenin her yerine hizmet götürme çabalarımız sonucunda, Türkiye'nin internet penetrasyonunu son 4 yılda %47 seviyesinden %66 seviyesine çıkardık.

Dr. Ömer Fatih Sayan,
Yönetim Kurulu Başkanı, Türk Telekom



Topluma Katkı Odağı



Topluma Katkı ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri

Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Türk Telekom sosyal sorumluluk çalışmalarında, bilgiye erişimin önündeki ekonomik, sosyal veya fiziksel dezavantajları teknolojinin sunduğu olanaklar ile ortadan kaldırarak, fırsat eşitliği sunmaya odaklanır.

Türk Telekom; ekonomik, sosyal, bölgesel veya fiziksel nedenlerle toplumsal hayata eşit katılamayan tüm kesimlerin bilgiye erişimine katkıda bulunmayı, ülkemizin dijital dönüşümüne katkıda bulunmayı 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”** amaçları 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, Güneşliği, Sesli Adımlar, Okulumda Güneşliği, Yeni Nesil Gelecek, Türk Telekom Okulları, Türk Telekom Amatör Spor Kulüpleri projeleri bulunmaktadır.

Türk Telekom İl Müdürlükleri’nin düzenlediği yerel sosyal sorumluluk faaliyetleri de “Türkiye’ye Değer” çatısı altında yürütülmektedir.

Türk Telekom, paydaşlarının çok geniş gruptan oluştuğunun bilincindedir. Bu temelde toplumun bütün kesimlerine ürün, hizmetleri ile olduğu kadar paydaşlarını dinleyerek sunabileceği olası çözümler ve iş birlikleri ile katkıda bulunur. ([Paydaş İlişkileri](#))

Türk Telekom Arama Kurtarma Ekibi 150 gönüllü üyesiyle Türkiye'nin hizmetinde

Türk Telekom çalışanlarının oluşturduğu tamamen gönüllülük esasına dayalı bir sivil savunma hareketi olan Türk Telekom Arama Kurtarma Ekibi (TTAKE), Türkiye'ye değer katmaya devam etmektedir.



İzmir Depreminde, üyeler çok kısa sürede hazırlık yaparak deprem saatinden bir saat sonra AFAD'ın yönlendirdiği enkaza gitmiş ve TTAKE üyeleri beraberindeki diğer arama kurtarma ekipleri ile birlikte enkazlardan iki canlı vatandaşımızın çıkarılması çalışmasında bulunmuştur.

Giresun'da meydana gelen sel, su baskını ve heyelanlarda AFAD koordinasyonunda çalıştırılarak kayıplara ulaşılması ve hayatın normale döndürülmesi için çalışmalar sürdürmüştür.

Elazığ ve Malatya'da AFAD'ın yönlendirmesiyle TTAKE üyeleri sadece arama-kurtarma çalışmalarına dahil olmamış aynı zamanda dışarıda kalan vatandaşlarımıza sıcaklığın eksi 8 dereceyi bulduğu sabah saatlerinde insani yardım sağlanmıştır.

TTAKE, AFAD ile koordineli bir şekilde, olası bir afet durumunda kullanılacak teknolojik ekipman ve teçhizatlarla birlikte olay yerine ulaşarak bölgedeki arama ve kurtarma çalışmalarına destek vermektedir. TTAKE'nin 30'u merkezde olmak üzere Türkiye genelinde 11 bölgede oluşturduğu destek ekipleriyle birlikte toplam 150 üyesi bulunmaktadır.



Eğitim 4.0 ile geleceğin eğitim platformu MentalUP

MentalUP, çocukların hafıza, dikkat, odaklanma, görsel ve sözel zeka gibi zihinsel becerilerini geliştirip potansiyellerini keşfetmesine yardımcı olmak için tasarlanmış Türkiye'nin ilk oyunlaştırılmış eğitim platformu uygulamasıdır. Türk Telekom olarak PILOT girişim hızlandırma programımız kapsamında desteklenen MentalUP, TT Ventures'ın yatırımı ve ortaklığıyla daha da büyümesi hedeflenmektedir.

Pedagog Onaylı, Öğretmenlerin Tavsiyesi, Okul Başarısına Yardımcı MentalUP; uzaktan eğitim döneminde de çocukların bilişsel beceri gelişimine destek olmaya devam etmektedir.

Girişimcilik hikayesine yurtdışını da ekleyerek ülkemizi uluslararası arenada da başarıyla temsil eden MentalUP; 4 farklı dilde, 102 ülkede satışı yapılan, 5,5 milyon kullanıcıya ulaşmıştır.

Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri



“Hedefi Olan Kadına İnternetle Hayat Kolay” projesi kadınların dijital pazarlama bilgilerini ve kapasitelerini geliştiriyor.

Kadınların işgücüne katılımı ve istihdamı, sürdürülebilir kalkınmanın önemli bir unsuru olmakla birlikte; ekonomik büyümede sürekliliğin sağlanması, sosyal kalkınma ve sosyal adaletin tam olarak gerçekleşmesi için de önem teşkil etmektedir. Sürdürülebilir bir ekonominin varlığı, kadınlarla erkeklerin toplumsal yaşamın tüm alanlarına tam ve eşit olarak katılımları ile mümkündür. Kadınların hızla değişen günümüz dünyasına yabancılaşmaması amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkin şekilde yararlanmaları ve dijital becerilerinin güçlenmesi gerekmektedir.

Ülkenin dijital dönüşümüne hizmet eden Türk Telekom, Eylül 2019’da Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB), Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) ve Habitat Derneği iş birliği ile kadınların bilgi ve iletişim teknolojileri, e-hizmetler ve e-ticaret gibi konularda bilgi birikimlerini geliştirmeyi amaçlayarak “Hedefi Olan Kadına İnternetle Hayat Kolay” projesini hayata geçirmiştir.

“Hedefi Olan Kadına İnternetle Hayat Kolay” projesi bir fikri veya satmak istediği ürünleri olan kadınları online platformların sunduğu fırsatlarla tanıştırmak ve e-ticaret bilgilerini geliştirmek üzere planlanmıştır. Girişimci potansiyeli olan kadının bilişim teknolojileri ve dijital platformları etkili kullanma becerilerini artırarak üretim ekonomisine katılmalarını teşvik etmek ve desteklemek amaçlanmaktadır.

Proje ile Haziran 2021 tarihine kadar 81 ilde 5.000 kadını ‘Dijital Pazarlama’ ile tanıştırmak hedeflenmektedir.



Bu kadınlar içinden belirlenen 500 kadın ile tasarım odaklı düşünme atölyesi düzenlenecek ve bu 500 kadın içinden belirlenen 100 kadına bire bir mentorluk desteği verilecektir. Dijital pazarlama eğitimlerinin kadınların pazarlama, dijital pazarlama, pazar araştırması, sosyal medya araçları, reklam verme ve ödeme sistemleri hakkında bilgi ve becerilerini artırması beklenmektedir. Eğitimlerden yararlanan ve ilerleme kaydeden kadınlarla ise Tasarım Odaklı Düşünme Atölyeleri düzenlenmektedir. Kadınlar bu atölyeler ile temel olarak, yenilikçi çözümler üretme, rasyonel ve analitik araştırma, kullanıcı odaklı perspektif ve problem çözme becerilerini geliştirmektedir.



PROJE EĞİTİM MÜFREDATI

A-Dijital Pazarlama Eğitim Müfredatı

1. Pazarlama

- Pazarlama ile Satış Arasındaki Fark
- Pazarlama Bileşenleri
- Tüketici Davranışları
- Türkiye’de E-Ticaret
- Dünyada E-Ticaretin Büyüme Beklentileri
- Hedef Kitle Seçimi
- Pazar Araştırması
- Rakip Analizi

2. Dijital Pazarlama

- Sosyal Medya
- Instagram
- Facebook
- Twitter
- Youtube
- Whatsapp, Telegram, Signal
- Mobil Kullanım Tavsiyeleri
- Sosyal Medyada Başarılı Olmak İçin 5 Tavsiye
- Dijital Reklamlar
- Sosyal Medya Araçları
- Sosyal Medyada Ürün ve Hizmet Tanıtımı
- Fotoğraf Çekerken Dikkat Edilmesi Gerekenler
- Video Çekerken Dikkat Edilmesi Gerekenler
- Hazır Fotoğraf ve Video Yapma / Tasarlama Uygulamaları

3. E-Ticaret ve Ödeme Sistemleri

- E-Ticaret Nedir? E-Ticaretin Tarafları
- E-Ticaretin Avantajları ve Dezavantajlar
- Sıfırdan E-Ticarete Başlamak
- Instagram, Facebook, Letgo, Sahibinden Üzerinden Satış Yapmak
- Kendi E-Ticaret Sitemizi Kurmak
- Pazaryeri Platformlarına Giriş
- E-Ticarete Lojistik
- Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM)
- E-Ticaret Mevzuatı
- Uyulması Gereken Mevzuatlar
- Mesafeli Satış Sözleşmesi
- Cayma Hakkı
- İade Süreçleri
- E-Ticaret Yaparken Kullanılabilecek Güncel Devlet Teşvikleri
- E-Ticaret Yaparken Kullanılabilecek Güncel Özel Sektör Teşvikleri
- E-Ticarete Ödeme Yöntemleri

B- Tasarım Odaklı Düşünme Atölyesi Eğitim Müfredatı;

- Tasarım Odaklı Düşünme Nedir?
- Uygulamalı Persona Oluşturma (hedef kitle tanımlama)
- Kullanıcı Deneyimi Haritalaması
- İyi Örnekler

C- Mentorlük Süreci Kapsamı;

- Alanında uzmanlardan eğitim ve sonrasında soru&cevap buluşmaları
- E-Ticaret Mevzuatı (Esnaf Muafiyeti ve E-Ticarete Giriş)
- Reklam Verme
- Gıda Etiket ve Ambalajlama
- Pazar Yeri Platformlarına Giriş (Mesafeli Satış Sözleşmesi)



Görme engelli Telefon Kütüphanesi kullanıcıları için artık ilaçlar da konuşuyor

Telefon Kütüphanesi, görme engellilerin telefonda sesli kitaplara ve çeşitli içeriklere ulaşabildikleri ücretsiz bir hizmettir. Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Teknoloji ve Eğitim Laboratuvarı (GETEM) iş birliği ile yürütülen Türkiye'nin ilk Telefon Kütüphanesi 8 yıldır görme engellilerin bilgiye erişiminin önündeki engelleri kaldırmayı amaçlıyor.

Kütüphanede şiirden romana, tarihten kişisel gelişime, deneme sınavlarından, betimlemeli filmlere 50'den fazla kategoride, 2.000'e yakın sesli kitap ve içerik bulunmaktadır.

Telefon Kütüphanesi kitapların yanı sıra, 20 adet dünyaca ünlü tablonun ünlü isimler tarafından seslendirilen betimlemelerini, Anadolu Ajansı tarafından servis edilen anlık haber akışlarını ve para tanıma özelliğini de içermektedir.

2020 yılında ilaç barkodlarını telefon ekranına okutarak ilaç prospektüslerine sesli erişim ile görme engellilerin bağımsız bireyler olarak ilaç bilgilerine ulaşabilmeleri sağlanmıştır.

Telefon Kütüphanesi uygulamaya alındığı 2011'den bu yana toplamda 12 milyon dakika dinlenmiştir. 2016 yılında hayata geçen mobil uygulaması 45 bin kez, görme engelliler için gönüllü kitap okumayı kolaylaştıran Kitaplara Ses uygulaması 48 bin kez indirilmiştir.



Günışığı projesi, tamamen kör kabul edilen ve görme engelliler okuluna gönderilen az gören çocukların engelsiz akranları ile aynı okullara devam ederek hayata katılmalarına olanak tanımaktadır.

Türk Telekom'un Engelsiz Yaşama Derneği (EyDer) ile 2014 yılında hayata geçirdiği sosyal sorumluluk projesi Günışığı, tamamen kör kabul edilen; %1 ila %10 görme yetisine sahip 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 teknolojisi ve altyapısı sayesinde bu eğitimin uzaktan verilmesini sağlaması açısından Türkiye'de ve dünyada tek örnektir. 2020 Eylül itibarıyla 81 ile yayılma hedefini gerçekleştirmek üzere yeni dönemine başlayan proje kapsamında az gören çocukların görme dereceleri tespit edilerek, bu çocuklara ve ailelerine görme yetilerini kullanma konusunda eğitimler verilmektedir.

Türk Telekom'un Ar-Ge birimi, az gören çocukların eğitimlerine destek olmak amacıyla özel olarak geliştirilmiş ilk ve tek akıllı telefon uygulaması 'Günışığı Oyunları'nı tasarlamıştır.



Günişığı Oyunları, az gören çocukların işlevsel olarak görme becerilerini artırmalarına ve el-göz koordinasyonlarını geliştirmelerine destek olmak üzere tasarlanmış olup bunun yanı sıra görmesi zayıflayan yaşlılar tarafından da kullanılabilen bir uygulamadır.

Projeye dahil olan çocukların yaptığı resimler, Türk Telekom tarafından bayram tebrik kartına dönüştürülüp kullanılmış; böylece az gören bu çocukların yapabildikleri ve yapabilecekleri, kendi başarı hikayeleri yoluyla herkesle paylaşılmıştır.

Günişığı projesinin sosyal etkileri uluslararası standartlara göre ölçümlenmiştir.

Türk Telekom, Günişığı projesinin etkilerini, SROI (Değişim Teorisi ve Yatırımın Sosyal Geri Dönüşümü) metodu ile uluslararası standartlara uygun olarak ölçümleyerek Türkiye’de bir ilke daha imza atmıştır.



Günişığı Projesi Sosyal Etki Değerlemesi

Türk Telekom, Günişığı 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.

Günişığı 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,
- çocuğun ana akım okula gidebileceğine dair güvende %27 artış sağlanmıştır.
- 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 Güneşli" ile binlerce eğitime ulaşılmıştır.

Okulumda Güneşli, Güneşli projesinin bir sonucu olarak 2018'de başlatılmıştır **Güneşli eğitimlerinden mezun olan az gören çocukların, devam ettikleri temel eğitim okullarında bulunan öğrenci, veli, öğretmen ve yöneticilere az gören eğitimi hakkında bilgilendirme semineri verilmektedir.**

Okulumda Güneşli seminerleri ile az gören öğrencilerin sınıf ortamlarının düzenlenmesi, daha kaliteli eğitim alabilmesi, "az gören" eğitiminin yaygınlaşması ve sistematik olarak uygulanması amaçlanmaktadır.

2020 itibarı ile 16 ilde 75 okulda yaklaşık 5000 eğitime ulaşan seminerlerin sonuçlarının okullar düzeyinde Milli Eğitim Bakanlığı ile paylaşılması hedeflenmiştir.

Türk Telekom'un Ar-Ge birimi tarafından projenin desteklenmesi kapsamında geliştirilen "TahtApp"* yazılımı, engelsiz ekranları ile aynı sınıflarda ders gören Güneşli çocuklarının sınıf eğitimi izlemesini kolaylaştırmak için yenilikçi bir çözüm sunmaktadır. 2020 itibarı ile 9 ilde 25 okulda TahtApp kurulumları gerçekleştirilmiştir.

"**TahtApp**" yazılımı, sınıf tahtasında yer alan içerikleri bir kamera ile algılayarak, çocuklara temin edilen tabletlere gerçek zamanlı olarak iletmektedir. İletilen bu içerikler tabletlere görüntü işleme teknikleri ile düzenlenmekte ve öğrencilerin dersi takip edebilecekleri formata dönüştürülmektedir.

TahtApp sayesinde, okuma ve ışık algılamada farklılıkları olan çocukların sınıfta ders takibinde ihtiyaç duydukları standardizasyon başarıyla sağlanmakta, ayrıca öğrencilerin engelsiz ekranlarından ayrışma hissi ortadan kaldırılmaktadır.

2020 Nisan itibarıyla pandemi koşulları göz önüne alınarak az gören çocuklar için 'Güneşli Açık Öğretim Platformu' kurulmuş; hafta içi her gün farklı branş öğretmenlerinden canlı yayın aracılığıyla verilen eğitimlerde az gören çocuklar ve ailelerine katkıda bulunulmuştur.

Güneşli Açık Öğretim Platformu yaklaşık 43 bin çocuk ve aileye ulaşmıştır.



Günişığı projesi yeni dönemi, 81 ile yayılma hedefine ulaşmak üzere Eylül 2020’de başlatılmış ve proje Ekim 2020 tarihinde 19 yeni ilin katılması ile 81 ile ulaşmıştır.

Günişığı yeni dönem eğitimleri, proje için özel olarak oluşturulan dijital platform üzerinden sunulmaktadır.

Projede Ekim 2020’de İstanbul Modern ile başlayan iş birliği çerçevesinde, Günişığı çocuklarını sanat ile buluşturan 5 farklı temada çevrim içi atölyeler gerçekleştirilmiştir.



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 yöneltmektir.

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.

EyeSense uygulaması, Altın Örümcek Ödülleri’nde “Mobil Uygulama-Hizmet” kategorisinde 10 rakibini geride bırakarak Altın Ödül’ün sahibi olmuştur.



Gençlerin yeni nesil teknolojilere hazırlanmaları desteklenmektedir.

Yeni Nesil Gelecek projesi; Habitat Derneği iş birliğiyle, Türkiye'nin Sanayi 4.0 sürecine uyumunu hızlandırmak, Türkiye'de yazılım sektörünün büyümesine destek olmak ve akıllı teknolojiler üretecek genç insan kaynağına yatırım yapmak üzere 2018 yılında hayata geçirilmiştir.

2020 yılı Şubat Ayı'nda Ankara'da BTK ev sahipliğinde düzenlenen 'Akıllı Teknolojiler IoT Hackathonu'na farklı bölümlerden 352 öğrenci 88 proje ile başvurmuş, ön elemeyi geçen 16 proje, 4'er kişilik takımlar halinde 48 saat süre ile projelerini geliştirerek BTK Başkanı, Türk Telekom Teknoloji Genel Müdür Yardımcısının da aralarında olduğu jüri tarafından belirlenen ilk 3 proje ödüllendirilmiştir.

Türk Telekom'un yürüttüğü Türk Telekom Okulları projesi kapsamında, Türkiye'nin dört bir yanında kurulan 53'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.



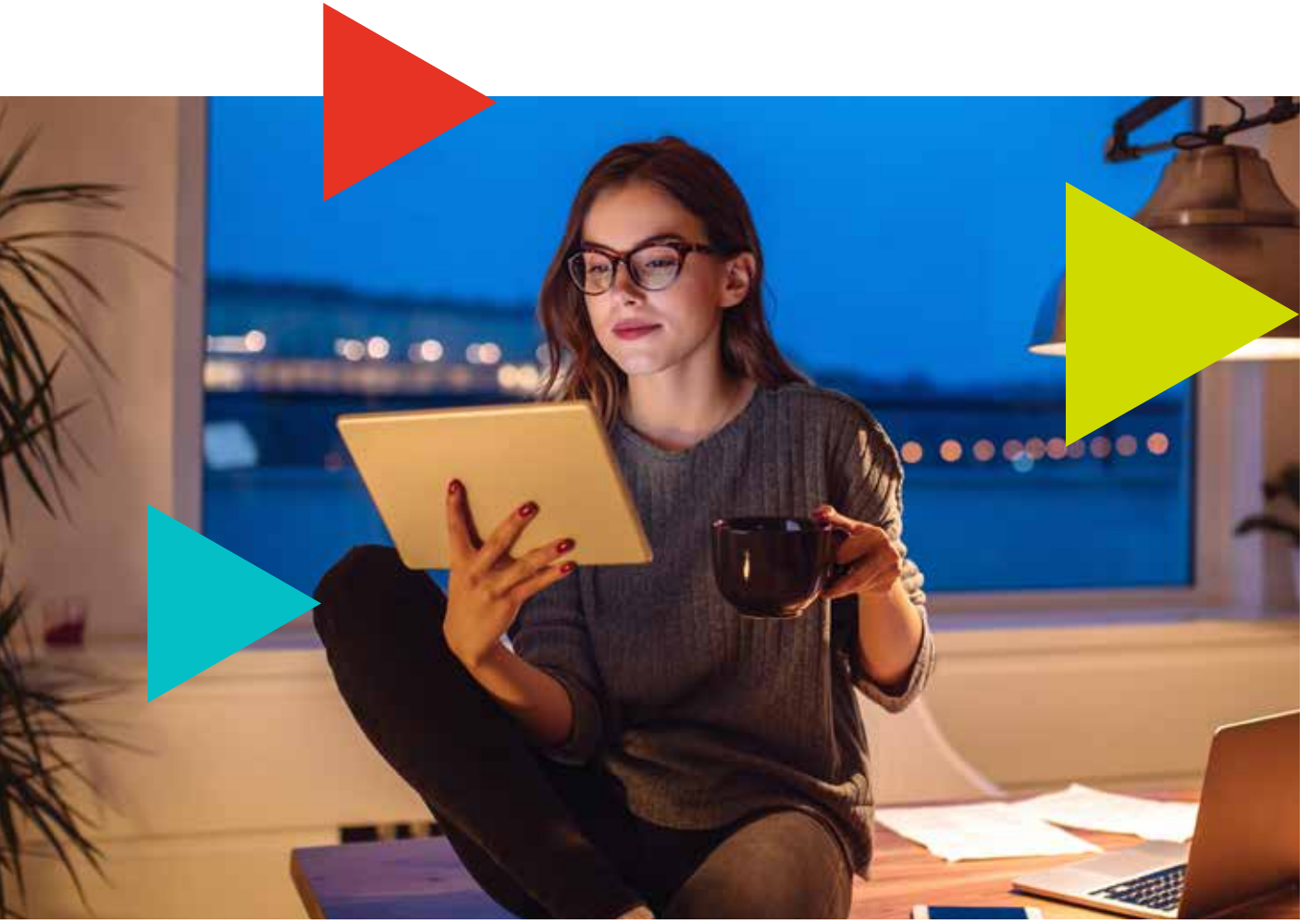
Erişilebilir Yaşam* mobil uygulaması, engellilerin günlük hayatta yaşadıkları sorunlara somut çözümler getirmektedir.

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.

**Erişilebilir Yaşam : Türk Telekom, Erişilebilir Yaşam mobil uygulaması ile engellilerin günlük hayata katılımlarına katkı sağlamaktadır. Uygulama ile Para Tanıma, Metni Seslendir gibi servislerle engellilerin günlük hayatta yaşadıkları sorunlara somut çözümler getiren servisler bir arada sunulmaktadır.*

Afet	Elazığ depremi sonrası iletişim ihtiyaçları için seferberlik	Deprem bölgesinde iletişim ihtiyacını karşılamak için ankesörlü telefonlardan, sabitten ve mobil hatlardan yurt içinde iletişimi ücretsiz sunan Türk Telekom, Elazığ'da toplanma alanlarında WiFi internet hizmetini limitsiz olarak hayata geçirmiştir. Türk Telekom ayrıca, sabit ses ve internet desteğiyle beraber vatandaşların enerji ihtiyacını karşılamak için bölgeye şarj üniteleri göndermiş, Türk Telekom Arama ve Kurtarma Ekibi (TTAKE), AFAD tarafından yürütülen arama kurtarma faaliyetlerine etkin şekilde destek vermiştir.
Pandemi	Pandemi döneminde kesintisiz iletişim	Türk Telekom, koronavirüs salgını nedeniyle evden çalışma ve uzaktan eğitim sürecinin devam ettiği dönemde, kullanıcılarına daha iyi bir deneyim sunmak amacıyla fiber ve VDSL abonelerinin veri yükleme (upload) hızını 2 katına çıkarmıştır. Milli Eğitim Bakanlığı'nın EBA platformu ile Sağlık Bakanlığı'nın 'Hayat Eve Sığar' gibi uzaktan eğitim ve sağlık uygulamalarının geliştirme ve altyapı süreçlerine katkıda bulunmuştur. EBA kampanyası ile tüm Türk Telekom bireysel mobil abonelerine, Milli Eğitim Bakanlığı tarafından oluşturulan EBA çevrim içi sosyal eğitim platformu kullarımlarında 8GB dönemsel internet hediye edilmiştir.
Pandemi	COVID-19 döneminde 'Online İşlemler' ve destek uygulamaları	Türk Telekom, Zengin ürün ve hizmet portföyünün yanı sıra, dijital platformu "Online İşlemler" ve çok yönlü ihtiyaçları karşılayan sayısız dijital uygulaması ile Hayatı Eve Sığdırmıştır.
Sağlık	Dijital sağlığa yatırım	Türk Telekom'un kurumsal girişim sermayesi şirketi TT Ventures, dijital patoloji alanında yenilikçi teknolojiler üreten, ve geliştirdiği son teknoloji ürünleriyle kanser teşhisinde doğruluk oranını %60'lardan %96'lara çıkaran yerli yapay zeka firması Virasoft'la güç birliği yapılmıştır. Türk Telekom'un iştiraki Innova, Sağlık Bakanlığı'yla birlikte Filyasyon ve İzolasyon Takip Sistemini (FITAS) çok kısa bir süre içinde geliştirerek kullanıma sunulmuştur. Türk Telekom 'LIGHT' ile kalp hastalıkları azalıyor. Türk Telekom'un Sağlık Bilimleri Üniversitesi Dr. Siyami Ersek Göğüs, Kalp ve Damar Cerrahisi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi ile birlikte hayata geçirdiği 'LIGHT' mobil uygulaması, sağlıkta yeni bir çığır açıyor. Uygulama sayesinde kalp ve damar hastalığı riski taşıyan kişilerin durumlarında ciddi düzeyde olumlu gelişmeler gözlemlenmiştir. Proje, hastanenin uzman kardiyologları tarafından belirlenen kalp ve damar hastalıkları yönünden yüksek riskte 540 hasta katılmıştır. 'LIGHT' uygulaması üzerinden 1 yıl boyunca yakından takip edilecek olan hasta grubunda, takip edilmeyen gruba kıyasla hastalık risklerindeki etkisi gözlemlenecektir. Hastaların, uygulama sayesinde, tansiyon regülasyonlarını sağlamada, kötü kolesterollerini düşürmede, iyi kolesterollerini yükseltmede, kilo vermelerinde ve diyet önerilerine uymalarında fayda elde edilmesi amaçlanmaktadır. Sağlık Bilimleri Üniversitesi Dr. Siyami Ersek Göğüs Kalp ve Damar Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Öğretim Üyesi, Proje Koordinatörü Dr. Ahmet İlker Tekkeşin: "Türkiye'nin dijitalleşmesine liderlik eden Türk Telekom ile 'önleyici hekimlik' kapsamında çok önemli bir iş birliğine imza attık düzenli olarak kullandıkları uygulama ile kardiyak risklerinde önemli bir düşüş saptadık. Sağlık alanında çığır açacak bu gelişmenin, bundan sonraki inovatif çalışmalarımız için güçlü bir başlangıç olduğunu gururla belirtmek isterim".
5G	Türk Telekom Türkiye'nin ilk gerçek 5G canlı maç yayını 360 derece kamera açısı deneyimiyle gerçekleştirdi	Türk Telekom, 360 derece kamera açısıyla VR (sanal gerçeklik) teknolojisini kullanarak Fenerbahçe Beko-Türk Telekom Basketbol karşılaşmasında Türkiye'nin ilk 5G canlı maç yayını deneyimi yaşamıştır.
Erişilebilirlik	İstanbul Havalimanı'nda ücretsiz WiFi hizmeti	Türk Telekom, küresel ölçekteki en büyük havalimanlarından İstanbul Havalimanı'nı ziyaret eden tüm kullanıcılar için ücretsiz internet hizmeti sunulmaktadır. Türk Telekom, günlük 200 binden fazla yolcuya ev sahipliği yapan ve tek çatı altındaki en büyük yolcu terminali olan İstanbul Havalimanı'na dünyanın dört bir yanından gelecek misafirlerin, havalimanı çalışanlarının ve tüm ziyaretçilerin yararlanması için, İstanbul Havalimanı'na konumlandığı 5 bine yakın erişim noktasıyla, Türkiye'nin kapalı alandaki en büyük WiFi şebekesini kurmuştur.
Çevre	"Senin de Dikili Bir Ağacın Olsun" projesi kapsamında ağaçlandırma kampanyası	Türk Telekom "Senin de Dikili Bir Ağacın Olsun" sloganıyla, Ankara Genel Müdürlük Kampüsünde ağaçlandırma kampanyası düzenlenmiştir. 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.
Çevre	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.
Çevre	Türk Telekom'dan Hatay'a 39.276 fidan	Türk Telekom, toplumsal sorumluluk anlayışıyla Hatay'daki yangınlarda yok olan ormanları yeniden canlandırmak için tüm Grup şirketlerindeki her bir çalışanı adına Tarım ve Orman Bakanlığı'na 39 bin 276 fidan bağışlanmıştır.
Spor	Gençlere Spor Desteği	Türk Telekom, basketboldan eskrim, wushu'dan badminton'a bütün branşlarda faaliyet gösteren Türk Telekom Amatör Spor Kulüpleri'ni desteklemektedir. 40 ilde, 41 kulüpte ve 34 branşta faaliyet gösteren yaklaşık 6 bine yakın sporcuyla kendi alanlarında ilerleyebilmeleri için 10 yıldır destekleyen Türk Telekom'un, bugüne dek kazandırdığı milli sporcuların yanı sıra, kulüplerinde aktif olarak 63 adet milli sporcusu ve Türkiye'yi yurt dışında temsil ederek Dünya, Avrupa ve Balkan şampiyonalarında önemli dereceler elde etmiş onlarca genç bulunmaktadır. Gençler 2019 yılında çeşitli ulusal-uluslararası müsabakalarda toplam 83 madalya elde etmiştir. Sporcular 2018 yılında da 192 madalya elde etmiştir.
Ödül	Türk Telekom ve iştirakleri Bilişim 500'de zirvede ödüller aldı	Türk Telekom, Türkiye'nin önde gelen sektör araştırması Bilişim 500'ün "Türkiye Merkezli Üretici-Hizmet-İnternet Hizmeti", "Türkiye Merkezli Üretici-Hizmet" ve "Ankara Şirketleri İlk 10" kategorilerinde birincilik elde etti. Türk Telekom iştiraklerinden Innova üç, AssisTT ise bir ödülün sahibi olmuştur.
Ödül	AssisTT, EMEA bölgesinin en iyi çağrı merkezi seçildi	AssisTT, çağrı merkezi sektörünün en geniş katılımı ve prestijli ödüllerinin dağıtıldığı Contact Center World Awards ödüllerinde 2 ayrı birincilik alarak, büyük başarı elde edilmiştir. AssisTT EMEA finalinde "En İyi Çağrı Merkezi" ve "En İyi Müşteri Merkezi" ödüllerinin sahibi olmuştur.



Türk Telekom Okulları

Türk Telekom, Millî Eğitim Bakanlığı ve Ulaştırma Bakanlığı ile imzalanan protokol kapsamında “Eğitime Tam Destek” kampanyası çerçevesinde Türkiye’nin dört bir yanında kurulan 52’si okul 76 Türk Telekom eğitim binasında öğrencilere modern bir eğitim ortamı sunuluyor. Millî Eğitim Bakanlığı’na devredilen bu okullar ve eğitim binalarından her yıl binlerce öğrenci mezun olmaktadır.

Çalışan Girişimci Programı MUCİT

MUCİT, “İşte Bu Fikir Tutar!” diyen Türk Telekom çalışanlarının yenilikçi ve yaratıcı fikirlerinin toplandığı ve değerlendirildiği sosyal bir platformdur. Mucit ile çalışanlarımızın içindeki inovasyonu ortaya çıkarmayı, verimliliği özendirmeyi, tasarruf sağlamayı ve hizmet kalitesini geliştirmeyi hedeflemektedir.

Programın temel motivasyonu, sürekli gelişme anlayışıyla Türk Telekom’u en iyi tanıyan ve marka elçilerimiz olan çalışma arkadaşlarımızın yenilikçi fikirlerini sunabilecekleri katılımcı bir program tasarlamaktır. Bu programla Türk Telekom çalışanları, müşterilere sunulan hizmetlerde karar alıcı durumuna gelmektedir. Mucit ile çalışanlar farklı ve yenilikçi düşünmeye teşvik edilmekte ve rutin işlerinin dışına çıkarak kendilerini geliştirme fırsatı bulmaktadırlar. Ödül mekanizmasıyla güçlendirilen proje, çalışanların kendilerini değerli hissetmesini, motivasyonları ve aidiyet duygularının artmasını sağlamaktadır.



Ekler

Üyelikler

Üye Olunan Dernek ve Meslek Kuruluşları

Kurum	TT Grup Üyelik Kurumu	Temsilci	Üye Olunan Tarih	Sorumlu Bölüm
GSMA	TT Mobil	CEO: Ümit Önal CPROG (Baş Politika ve Düzenleme Kurulu) Üye Önerisi: Uğur Nabi	2002	Hukuk ve Regülasyon GMY
ITU (International Telecommunication Union)	Türk Telekom TT Mobil			Hukuk ve Regülasyon GMY
IAPP (International Association of Privacy Professionals)	Türk Telekom (Bronz Üyelik)		2020	Hukuk ve Regülasyon GMY
Mobil Telekomünikasyon Operatörleri Derneği (m-TOD)	TT Mobil	Yönetim Kurulu üyeleri: Ümit Önal, Uğur Nabi Yalçın, Kaan Aktan	2017	Hukuk ve Regülasyon GMY

Bilişim Sanayicileri Derneği (TÜBİSAD)	Türk Telekom	Yönetim Kurulu Üyesi: Uğur Nabi Yalçın		Hukuk ve Regülasyon GMY
TOBB (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)Telekomünikasyon Meclisi Grubu	Türk Telekom	Serhat Erkoç,Numan İleri		Hukuk ve Regülasyon GMY
Uluslararası Yatırımcılar Derneği (YASED)	Türk Telekom	Asil Üye: Ümit Önal Yedek Üye: Kaan Aktan	1986 (Teletaş-Türk Telekom) *2007 (Türk Telekomünikasyon A.Ş.) *2007(TT Mobil İletişim Hizmetleri A.Ş.- 2017'de üyeliğimiz tekilleştirilerek TTMobil üyeliğinden çıkıldı.)	Hukuk ve Regülasyon GMY
Türk Sanayicileri ve İş Adamları Derneği (TÜSİAD)	Türk Telekom			Hukuk ve Regülasyon GMY
Akıllı Ulaşım Sistemleri Derneği (AUSTÜRKİYE)	Türk Telekom			Hukuk ve Regülasyon GMY
Uydu, Elektronik İletişim İş İnsanları Derneği (TÜYAD)	Türk Telekom	Muhammed Ziyad Varol	2001	Hukuk ve Regülasyon GMY
Televizyon Yayıncıları Derneği (TVYD)	Türk Telekom			Hukuk ve Regülasyon GMY
Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu (DEİK)	Türk Telekom			Hukuk ve Regülasyon GMY
Türk Elektronik Sanayicileri Derneği (TESİD)	Türk Telekom			Hukuk ve Regülasyon GMY
Türkiye Bilişim Vakfı (TBV)	Türk Telekom			Hukuk ve Regülasyon GMY
Reklamverenler Derneği	Türk Telekom	Yönetim Kurulu Üyesi: Ümit Önal	2006	Kurumsal İletişim Direktörlüğü
Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği	Türk Telekom	Yatırımcı İlişkileri	2009	Kurumsal İletişim Direktörlüğü
Kurumsal İletişimciler Derneği	Türk Telekom	Hamdi Ateş Süheyla Akbulut	2015	Kurumsal İletişim Direktörlüğü
Yönetim Kurulunda Kadın Derneği	Türk Telekom	Kurumsal üyelik temsilcisi bulunmuyor	2017	Kurumsal İletişim Direktörlüğü

Performans Tabloları

Ek Veriler

Yaratılan Ekonomik Değer, Altyapı İş birlikleri Performans Tabloları

Yaratılan ve Dağıtılan Ekonomik Değer ('Milyon TL)	2018	2019	2020
Yaratılan Ekonomik Değer (Gelirler)	20.431	23.657	28.289
Paydaşlara Dağıtılan Ekonomik Değer			
İşletme Giderleri	11.995	12.487	15.052
Çalışanlara Sağlanan Faydalar	3.015	3.429	3.862
Devlete Sağlanan Fayda	5.682	6.843	7.490
Sermaye Sağlayıcılara Sağlanan Faydalar	0	602	1.873
Topluma Sağlanan Faydalar (Bağışlar ve Yardımlar)	27	36	62
Dağıtılmayan Ekonomik Değer (Kâr)	1.391	1.805	1.305
Alınan Finansal Yatırımlar			
Vergi İndirimleri /Krediler	162	66	134

Türk Telekom Grubu; Türk Telekomünikasyon A.Ş., TT Mobil İletişim Hizmetleri A.Ş. ve TTNET A.Ş. şirketlerinden oluşmuştur. Alt şirketler ve istirakler dahil değildir.

Çevre Performans Tabloları

Atıklar

Türüne Göre Atıklar (Ton)	2018	2019	2020
Tehlikeli Atıklar	3.244	4.897	5.541
Tehlikeli Olmayan Atıklar	5.348	11.729	9.076

- Veriler, şirket içi atık miktarları olup birlikte çalışılan geri dönüşüm firması tarafından geri kazanım /geri dönüşüm /bertaraf işlemleri yapılmaktadır. Bu bilgiler önümüzdeki yıllardan itibaren beraber çalışılan kurum desteğiyle raporlanacaktır.
- Şirketin faaliyetleri nedeniyle aracılık ettiği ve geri toplanan e-atık miktarı son 3 yıl için toplam 18 tondur. Bu veriler, önümüzdeki dönemde ayrıca sistematik olarak raporlanacaktır.

Su Tüketimi

Yıllar	2018	2019	2020
Su Tüketimi (bin m ³)	749	653	433

Üç Yıllık Enerji Tüketimi ve Emisyon Değerleri

Enerji Tüketimi (MWh)	2018	2019	2020
Araç yakıtları	106.825	102.497	107.347
Dizel	102.159	97.731	103.277
Benzin	4.666	4.766	4.070
Sabit Yanma	113.536	101.176	102.571
Doğal gaz	61.480	53.945	56.499
Fuel Oil	2.764	2.247	411
Kömür	6.328	2.115	3.341
LPG	0	1	0
Motorin (Dizel)	1.119	526	767
Jeneratör (Dizel)	19.351	19.685	18.896
Jeneratör (Benzin)	22.494	22.657	22.657
Satın Alınan Elektrik*	1.168.000	1.157.100	1.218.924
Binalar elektrik	31.982	31.839	27.193
Veri Merkezleri	60.790	60.419	66.050
İletim Sistemleri	680.328	677.292	683.691
Baz İstasyonları	394.900	387.550	441.990
Toplam	1.388.361	1.360.773	1.428.842
Yenilebilir Enerji	2.100	2.100	2.100
Güneş Enerjisi	2.100	2.100	2.100
BÜYÜK TOPLAM NET Enerji Tüketimi	1.390.461	1.362.873	1.430.942

Emisyon Verileri (ton)

YILLAR	2018	2019	2020
Kapsam	ton CO2e	ton CO2e	ton CO2e
Kapsam 1	111.854	111.452	131.691
Kapsam 2	591.720	594.436	581.414
Kapsam 3	9.918	9.474	6.710
Toplam	713.492	715.363	719.815

*2020 CDP raporlaması sonrasında; 2020 yılı enerji tüketim verilerinde ufak güncellemeler yapıldığından ve bazı tüketim kalemlerinin doğrulamaya tabi tutulmamış olmasından dolayı, emisyon verileri tablosunda yer alan değerler ile 'CDP Doğrulama Raporu'ndaki emisyon değerleri arasında minör düzeyde farklılıklar bulunmaktadır.

Sosyal Performans Tabloları

Çalışanlar ve İstihdam Dağılım Verileri

İstihdam Türüne Göre	Cinsiyet	2018	2019	2020
Genel Müdürlük	Kadın	1.734	1.706	1.762
Genel Müdürlük	Erkek	2.751	2.790	2.928
Bölge Müdürlükleri	Kadın	1.988	1.885	1.791
Bölge Müdürlükleri	Erkek	12.056	11.436	11.652
Toplam		18.529	17.817	18.133

Lokasyona Göre	Cinsiyet	2018	2019	2020
İstanbul Bölge	Kadın	545	515	483
	Erkek	2.770	2.674	3.004
Ankara Bölge	Kadın	342	329	312
	Erkek	1.755	1.632	1.614
Diğer Bölgeler	Kadın	1.101	1.041	996
	Erkek	7.531	7.130	7.034
Genel Müdürlük	Kadın	1.734	1.706	1.762
	Erkek	2.751	2.790	2.928
Toplam		18.529	17.817	18.133

Pozisyona Göre	Cinsiyet	2018	2019	2020
C Level Yönetici	Kadın	0	0	1
	Erkek	9	11	11
Bölge Müdürü & Yardımcısı	Kadın	0	0	0
	Erkek	27	25	27
Danışman & Koordinatör	Kadın	3	2	1
	Erkek	11	7	9
Direktör	Kadın	16	11	11
	Erkek	42	44	48
Grup Müdürü & Müdür	Kadın	144	139	134
	Erkek	511	499	511
Denetim Ekibi	Kadın	9	9	8
	Erkek	25	24	22
Telekom Müdürü	Kadın	1	1	1
	Erkek	126	122	122
Uzman Seviyesi	Kadın	3.044	2.944	2.928
	Erkek	4.403	4.323	4.346
Teknik Personel	Kadın	397	386	373
	Erkek	9.603	9.120	9.438
Destek Personel	Kadın	100	99	96
	Erkek	58	51	46
Toplam		18.529	17.817	18.133

Yaşa Göre	Cinsiyet	2018	2019	2020
20-29	Kadın	555	447	424
	Erkek	1.478	1.055	1.236
30-40	Kadın	2.276	2.235	2.186
	Erkek	8.647	8.849	9.296
40-50	Kadın	855	818	830
	Erkek	3.910	2.615	2.438
50+	Kadın	37	91	113
	Erkek	771	1.707	1.610
Toplam		18.529	17.817	18.133

Çalışanlar ve İstihdam Dağılım Verileri

Sözleşme Türü	2018	2019	2020
Belirli süreli sözleşme	5071	4.477	3.940
Belirsiz süreli sözleşme	13.458	13.340	14.193

Çalışma Şekli	2018	2019	2020
Yarı zamanlı çalışan	38	31	60
Tam zamanlı çalışan	18.491	17.786	18.073

İşe Alım	2018	2019	2020
Yaşa Göre			
20-29	63	242	744
30-39	97	124	544
40-49	18	20	33
50+	7	2	3
Cinsiyete Göre			
Kadın	61	138	197
Erkek	124	250	1.127
İşten Ayrılan	2018	2019	2020
Yaşa Göre			
20-29	97	43	89
30-39	626	365	259
40-49	277	141	179
50+	925	541	504
Cinsiyete Göre			
Kadın	442	258	794
Erkek	1.483	832	237

Doğum İzni	2018	2019	2020
Doğum iznine ayrılan çalışan sayısı	345	241	262
Doğum izninden dönen çalışan sayısı	312	223	255

Eğitim ve Gelişim

Eğitim Türüne Göre (Saat)	2018	2019	2020
Mesleki Gelişim	347.494	324.982	109.364
Kişisel Gelişim	97.881	70.049	86.432
İSG	209.251	120.729	26.810
Toplam	654.626	515.760	222.606

Eğitim Türüne Göre Kişi Başı Eğitim (Saat)	2018	2019	2020
Mesleki Gelişim	18,7	18,4	6,0
Kişisel Gelişim	5,3	3,9	4,8
İSG	11,3	6,8	1,5

Cinsiyete Göre (Saat)	2018	2019	2020
Kadın	82.285	70.595	45.669
Erkek	572.341	445.165	176.937
Toplam	654.626	515.760	222.606

Pozisyona Göre (Saat)	2018	2019	2020
Üst Düzey	616	532	512
Müdür	32.557	24.444	16.499
Uzman	200.347	179.144	112.578
Saha	421.106	311.640	93.017
Toplam	654.626	515.760	222.606

Bölge Eğitim Kişi Başı Saat ve Eğitim Yaygınlık Oranı

	2018	2019	2020
En Az Bir Gün Eğitim Alan Kişi Sayısı (Sınıf içi ya da Sanal Sınıf)	15.824	14.424	10.439
Çalışan Sayısı (TT-TTNET-TT Mobil)	18.529	17.817	18.133
Eğitim Yaygınlık Oranı (%)	%85,4	%81,0	%57,6

Not: Hesaplama formülü: En Az Bir Gün Eğitim Alan Kişi Sayısı / Çalışan Sayısıdır. Eğitim Yaygınlık Oranı hesaplamalarına E-Eğitim video atamaları dahil edilmez.

Performans Değerlendirmesi Yapılan Çalışan

Performans Değerlendirmesine Katılan Çalışan sayısı	2018	2019	2020
Kadın	2.599	2.510	2.560
Erkek	4.828	4.722	4.856

- 2020 yılında gözlemlenen eğitimdeki saat düşüşleri COVID-19 pandemisi etkisi neden ile gerçekleşemeyen eğitimlerden kaynaklanmaktadır.
- Herhangi bir ayrımcılık bağlantılı vaka bulunmamaktadır.

İş Sağlığı ve Güvenliği Verileri

İSG Kaza Verileri		2018	2019	2020
Ölümlle Sonuçlanan	TTG çalışanı	0	0	0
Ağır yaralanma vb yüksek öneme sahip kazalar (ölüm dışı)	TTG çalışanı	14	21	12
Kayıtlara geçen kazalar	TTG çalışanı	371	381	251
İş Saati Kaybı	TTG çalışanı	1.552 gün	1.767 gün	1.042 gün

- 30 gün ve üzeri gün kaybına neden olan kaza sayıları verilmiştir.
- 2018 de gerçekleşen 2 kaza ve 2019 yılında gerçekleşen 4 kaza şirketin organize ettiği spor müsabakalarında gerçekleşmiştir.





GRI Raporlama Hizmetleri tarafından gerçekleştirilen, Materiality Disclosures Service hizmeti sonucunda, 102-40 ile 102-49 arasında yer alan açıklama referanslarının GRI içerik endeksinde açıkça sunulmuş ve bu referansların rapor içindeki ilgili bölümlerle uyumlu olduğu görülmüştür. Bu hizmet raporun Türkçe versiyonu üzerinde gerçekleştirilmiştir.

GRI İçerik İndeksi

GRI Standard	Açıklama	Sayfa No
GRI 101: Temel 2016		
Genel Bidirimler		
GRI 102: Genel Açıklamalar 2016	Kurumsal Profili	
	102-1 Kurumun Adı	Türk Telekomünikasyon A.Ş., Sayfa 6
	102-2 Faaliyetler, marka, ürün ve hizmetler	Sayfa 14, 15, 22, 23
	102-3 Kuruluşun genel merkezinin bulunduğu yer	Sayfa 34, 35
	102-4 Kuruluşun operasyonlarının bulunduğu yer	Sayfa 130
	102-5 Mülkiyetin ve Kanuni yapının niteliği	Anonim Sirket, Sayfa 20
	102-6 Hizmet verilen pazarlar	Sayfa 22, 23
	102-7 Kurumun büyüklüğü	Sayfa 24, 25
	102-8 Çalışanlar ve diğer işçilerle ilgili bilgiler	Sayfa 78, 79
	102-9 Tedarik Zinciri	Sayfa 56, 57
	102-10 Kuruluşun tedarik zinciri ile ilgili önemli değişimler	İlk rapor
	102-11 İhtiyatlılık İlkesi	Sayfa 42, 43, 47, 48, 57
	102-12 Harici girişimler	Sayfa 6, 40, 41
	102-13 Kurumsal üyelikler	Sayfa 109, 110
	Strateji	
	102-14 Üst düzey yönetim beyanı	Sayfa 9, 10, 11
	102-15 Önemli etkiler risk ve fırsatlar	Sayfa 13, 28, 29, 54, 55
	Etiklik ve Dürüstlük	
	102-16 Değerler, ilkeler, standartlar ve davranış normları	Sayfa 47 - 49
	102-17 Etik ile ilgili mekanizmalar	Sayfa 47 - 49
	Yönetişim	
	102-18 Yönetişim Yapısı	Sayfa 21, 36, 47-51
	Paydaş Katılımı	
	102-40 Paydaş gruplarının listesi	Sayfa 38 - 39
	102-41 Toplu iş sözleşmesi anlaşmaları	Sayfa 80
	102-42 Paydaşların belirlenmesi ve seçilmesi	Sayfa 37
	102-43 Paydaş katılım yaklaşımı	Sayfa 37, 39
	102-44 Kilit konular ve paydaşların öncelikleri	Sayfa 30, 34, 35, 37-39

GRI 102: Genel Açıklamalar 2016	Raporlama	
	102-45 Konsolide finansal raporlara dahil edilen kurumlar	Sayfa 6
	102-46 Rapor içeriği ve konunun sınırlarının tanımlanması	Sayfa 6
	102-47 Öncelikli konuların listesi	Sayfa 34 - 35
	102-48 Tekrar eden bilgiler	İlk rapor
	102-49 Raporlamadaki değişimler	İlk rapor
	102-50 Raporlama dönemi	2020
	102-51 Önceki raporun tarihi	İlk rapor
	102-52 Raporlama döngüsü	Yılda 1 kez, Sayfa 6
	102-53 Rapor hakkında sorular için iletişim bilgisi	Sayfa 130
	102-54 GRI Standartlarına göre seçilen uyumluluk seçeneği	Temel (Core), Sayfa 6
	102-55 GRI içerik indeksi	Sayfa 120
	102-56 Dış güvence	Sayfa 6
GRI Standard	Açıklama	Sayfa No
GRI 103 Yönetim Yaklaşımları ve Konu Bazlı Standartlar		
GRI 200 Ekonomik Konular		
GRI201	Ekonomik Performans 2016	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1-3 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 30 - 33
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 9 - 10, 13
GRI201 Ekonomik Performans 2016	201-1 Yaratılan ve dağıtılan ekonomik değer	Sayfa 42
	201-2 İklim değişikliğinin kuruluşun faaliyetlerine finansal etkileri ve iklim değişikliği kaynaklı diğer risk ve fırsatlar	Sayfa 29
GRI203	Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 30 - 33
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 10, 27, 42
GRI203 Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1 Altyapı yatırımları ve desteklenen hizmetler	Sayfa 25, 39, 43, 87, 95, 111
GRI204	Satın Alma Uygulamaları 2016	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 30 - 33
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 56 - 57
GRI205	Yolsuzlukla Mücadele 2016	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 30 - 33
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 11, 30 - 33
GRI205 Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzluk risklerine yönelik denetlenen faaliyetler	Sayfa 47, 48
	205 -2 Yolsuzlukla mücadele politikaları hakkında iletişim, eğitim ve prosedürler	Sayfa 48
	205 -3 Onaylanmış yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	Sayfa 48

GRI 300 Çevresel Konular		
GRI301	Malzemeler 2016	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 30 - 33
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 31, 30 - 33
GRI301 Malzemeler 2016	301-1 Kullanılan malzemelerin ağırlığı ve hacmi	Sayfa 70
	301-2 Geri dönüştürülmüş girdi malzemeler	Sayfa 70, 71
	301-3 Kullanım sonunda yeniden kullanmak ya da geri dönüşüm amacıyla toplanan ürünler ve paketlenme malzemeleri	Sayfa 70, 71, 73
GRI302	Enerji 2016	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 30, 33
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 9, 10, 13, 44
GRI302 Enerji 2016	302-1 Kurum içinde tüketilen enerji	Sayfa 61, 62
	302-2 Kuruluş dışındaki enerji tüketimi	Sayfa 63 - 65
	302-3 Enerji Yoğunluğu	Sayfa 63
	302-4 Enerji tüketiminde azaltım	Sayfa 42, 43, 44, 60, 61
	302-5 Ürün ve hizmetlerin enerji gereksinimlerindeki azaltımlar	Sayfa 63 - 65
GRI303	Su ve Atık Su 2018	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 29, 30 - 34
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 29, 30 - 35
GRI303 Su ve Atık Su 2018	303-1 Paylaşılan bir kaynak olan su ile etkileşim	Sayfa 72
	303-2 Atık su deşarjı ile ilgili etkilerin yönetimi	Sayfa 72
	303-3 Su çekimi	Sayfa 72
	303-4 Su tahliyesi	Sayfa 72
	303-5 Su tüketimi	Sayfa 72
GRI305	Emisyonlar 2016	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 13, 30 - 33
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 30 - 33, 44
GRI305 Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1)	Sayfa 66 - 69
	305-2 Dolaylı sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2)	Sayfa 66 - 69
	305-3 Diğer sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 3)	Sayfa 66 - 69
	305-5 Sera gazı (GHG) emisyon azaltımı	Sayfa 66 - 69
GRI306	Atık 2020	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 9, 29, 30 - 33
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 9, 29, 30 - 33

GRI306 Atık 2020	306-1 Atık oluşumu ve atıkla ilgili önemli etkiler	Sayfa 70 - 71
	306-2 Atıkla ilgili önemli etkilerin yönetimi	Sayfa 70 - 71
	306-3 Oluşan / ortaya çıkan atık	Sayfa 70 - 71
	306-4 Bertaraftan yönlendirilen atık	Sayfa 70 - 71
	306-5 Bertarafa yönelik atık	Sayfa 70 - 71
GRI308	Tedarikçi Çevresel Değerlendirme 2016	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 30 -33
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 30 -33
GRI308 Tedarikçi Çevresel Değerlendirme 2016	308-2 Tedarik zincirindeki olumsuz çevresel etkiler ve alınan önlemler	Sayfa 56, 57
GRI 400 Sosyal Konular		
GRI401	İstihdam 2016	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 30 - 33
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 30 - 33, 75
GRI401 İstihdam 2016	401-1 İşe yeni alınan çalışanlar ve çalışan devri	Sayfa 78, 79
	401-2 Tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	Sayfa 77
	401-3 Doğum izni	Sayfa 79
GRI402	Çalışan / Yönetim İlişkileri 2016	
GR 103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 30 - 34
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 34 - 35
GRI402 Çalışan/Yönetim İlişkileri 2016	402-1 Operasyonel değişikliklerle ilgili asgari bildirim süreleri	Sayfa 80
GRI403	İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 30 - 33
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 30 - 33, 55
GRI403 İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	Sayfa 81, 82
	403-2 Tehlike tanımlama, risk değerlendirme ve vaka araştırması	Sayfa 55, 81, 82
	403-4 İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili işçi katılımı, danışma ve iletişim	Sayfa 55, 84 - 85
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili işçi eğitimleri	Sayfa 55, 84 - 85
	403-6 İşçi sağlığının korunması için teşvikler	Sayfa 55, 82
	403-7 İş ilişkileri ile doğrudan ilgili iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi	Sayfa 55, 82
	403-8 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi kapsamındaki işçiler	Sayfa 55, 80, 82
	403-9 İşle ilgili yaralanmalar	Sayfa 82
	403-10 İşle ilgili hastalıklar	Sayfa 82

GRI404	Eğitim ve Öğretim 2016	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 30 - 33
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 30 - 33, 46
GRI404 Eğitim ve Öğretim 2016	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	Sayfa 48 - 49
	404-2 Çalışan gelişimini destekleyen yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	Sayfa 23, 84 - 85
	404-3 Düzenli performans ve kariyer gelişim değerlendirmesine tabi çalışanların yüzdesi	Sayfa 84 - 85
GRI405	Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 30 - 33
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 30 - 33
GRI405 Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Sayfa 78 - 79, 114 - 118
GRI407	Sendika ve Toplu Pazarlık 2016	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1-3 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 30 - 33
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 80
GRI407 Sendika ve Toplu Pazarlık 2016	407-1 Örgütlenme özgürlüğü ve toplu pazarlık hakkının risk altında olabileceği operasyonlar ve tedarikçiler	Sayfa 80
GRI408	Çocuk İşçilik 2016	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 30 - 33, 53
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 30 - 33, 53
GRI408 Çocuk İşçilik 2016	408-1 Çocuk işçiliği vakaları açısından önemli risk altındaki operasyonlar ve tedarikçiler	Kayda geçen bir vaka yoktur
GRI409	Zorla ve Zorunlu İşçilik 2016	
GRI 103 Yönetim Yaklaşımlar 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 30 - 33, 53
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 30 - 33, 53
GRI 409 Zorla ve Zorunlu İşçilik 2016	409-1 Zorla veya zorunlu işçi çalıştırma vakaları açısından önemli risk altındaki operasyonlar ve tedarikçiler	Kayda geçen bir vaka yoktur
GRI 410	Güvenlik Uygulamaları 2016	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 30 - 33
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 30 - 33
GRI410 Güvenlik Uygulamaları 2016	410-1 İnsan hakları politikaları veya prosedürleri konusunda eğitim almış güvenlik personeli	Sayfa 47 - 49, 52

GRI412	İnsan Hakları Değerlemeleri 2016	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 30 - 33
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 30 - 33, 52
GRI412 İnsan Hakları Değerlemeleri 2016	412-1 İnsan haklarına yönelik gözden geçirme veya etki analizine tabi operasyonlar	Sayfa 47, 52 - 53, 56 - 57
	412-2 İnsan hakları politika ve prosedürleriyle ilgili çalışanlara sağlanan eğitimler	Sayfa 47, 48
GRI413	Yerel Topluluklar 2016	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 30 - 33
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 30 - 33
GRI413 Yerel Topluluklar 2016	413 -1 Operasyonlardan etkilenen yerel toplulukların iletişim ve entegrasyonu için, etki değerlendirmeleri ve geliştirme programlar	Sayfa 67, 73
	413-2 Yerel topluluklar üzerinde önemli mevcut ve potansiyel olumsuz etkileri olan operasyonlar	Kayda geçen bir vaka yoktur
GRI416	Müşteri Sağlığı ve Güvenliği 2016	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 13, 27 - 29, 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 30 - 33
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 55
GRI416 Müşteri Sağlığı ve Güvenliği 2016	416 -1 Ürün ve hizmet kategorilerinin sağlık ve güvenlik etkilerinin değerlendirilmesi	Sayfa 86
	416 -2 Ürün ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkileriyle ilgili uyumsuzluk vakaları	Kayda geçen bir vaka yoktur
GRI418	Müşteri Gizliliği 2016	
GRI103 Yönetim Yaklaşımları 2016	103 -1 Öncelikli konular, sınırları, yönetim yaklaşım ve değerlemeleri	Sayfa 34 - 35
	103 -2 Yönetim yaklaşımları ve ekleri	Sayfa 30 - 33
	103 -3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sayfa 54, 88
GRI418 Müşteri Gizliliği 2016	418-1 Müşterinin mahremiyetinin ihlalleri ve müşteri verilerinin kaybedilmesi ile ilgili doğrulanmış şikayetler	Kayda geçen bir vaka yoktur



Sözlük

Alternatif Enerji: Alternatif enerji, çevreye zarar veren bir enerji kaynağının yerine çevreye zararı dokunmayacak alternatif bir enerji kaynağının kullanılması anlamına gelen kapsayıcı bir terimdir. Söz gelimi, CO2 salınımını engellemek için fosil yakıtlar yerine güneş panelleri ve/veya rüzgar türbinleri kullanılması. “Alternatif enerji” kavramı nükleer enerji kaynaklarını içermemektedir.

Atık Yönetimi: Tüm atık yönetimi adımlarının bir bütün olarak değerlendirilmesini ve hem çevresel hem de ekonomik açıdan sürdürülebilirliğin sağlanmasını amaçlar. Etkili bir atık yönetimi ancak tüm yöntemlerin birleşmesiyle mümkündür. Atık Yönetimi Hiyerarşisine göre, atığın kaynağında önlenmesi ve azaltılması ilk adımdır. Atık üretiminin önlenemediği durumlarda tekrar kullanım ve geri dönüşüm aşamaları uygulanır. Geri dönüşümün de yapılamadığı atık türleri için de düzenli depolama yöntemi gerçekleştirilir.

Atık Önleme: Üretim sonrası üretilen atığın insan sağlığı ve çevreye olumsuz etkilerinin en aza indirilmesi için gerekli tüm tedbirlerin alınmasını amaçlar.

Atık Azaltım: Üretim sonucu ortaya çıkan atıkların miktarını kaynağında azaltılmasını ve gereksiz tüketim yapılmamasını amaçlar.

Bertaraf: Geri kazanımı veya geri dönüşümü mümkün olmayan atıklar bertaraf edilir.

Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Beyannamesi: İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi, ırk, dil, din ayrımı gözetmeksizin dünya üzerindeki bütün insanların temel haklarını beyaz eden bir bildirdir. 10 Aralık 1948 tarihinde, Birleşmiş Milletler Genel Kurulunda kabul edildi.

Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC – BMKIS) 2000 yılında başlatılan BMKIS, küreselleşmenin artan hızına paralel olarak, sürdürülebilirlik ve kurumsal sorumluluk anlayışları çerçevesinde politika üretmek ve uygulamaya geçirmek üzere oluşturulan en kapsamlı platformdur ve iş dünyası için ortak bir kalkınma kültürü oluşturmak amacıyla evrensel ilkeler öneren, yenilikçi bir kurumsal sorumluluk yaklaşımı olarak değerlendirilmektedir. Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi, kurumsal bir sürdürülebilirlik inisiyatifidir. Sözleşme, on temel evrensel ilkeye uyum daveti yapmaktadır:

A. İnsan Hakları

- İlke 1 – İş dünyası, ilan edilmiş insan haklarını desteklemeli ve haklara saygı duymalı.
- İlke 2 – İş dünyası, insan hakları ihlallerinin suç ortağı olmamalı.

B. Çalışma Standartları

- İlke 3 – İş dünyası, çalışanların sendikalaşma ve toplu müzakere özgürlüğünü desteklemeli.
- İlke 4 – Zorla ve zorunlu işçi çalıştırma uygulamasına son verilmeli.
- İlke 5 – Her türlü çocuk işçi çalıştırılmasına son verilmeli.
- İlke 6 – İşe alım ve işe yerleştirmede ayrımcılığa son verilmeli.

C. Çevre

- İlke 7 – İş dünyası, çevre sorunlarına karşı ihtiyati yaklaşımları desteklemeli.
- İlke 8 – Çevresel sorumluluğu artıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermeli.
- İlke 9 – Çevre dostu teknolojilerin gelişmesini ve yaygınlaşmasını desteklemeli.

D. Yolsuzlukla Mücadele

- İlke 10 – İş dünyası, rüşvet ve haraç dahil her türlü yolsuzlukla savaşmalı.

BIST Sürdürülebilirlik Endeksi: Sürdürülebilirlik Endeksleri, menkul kıymetler borsalarının işlem gören şirketlerin kurumsal sosyal sorumluluk ve sürdürülebilirlik alanlarındaki çabalarının yarattığı değerin ekonomik ve kurumsal itibar olarak sistematik şekilde izlenebilmesi için geliştirilmiş önemli ölçüm araçlarından biridir. Yatırımcılar açısından şirket değerlemesinde önemli bir kriter olmuştur. BIST Sürdürülebilirlik Endeksinin amacı, “Borsa İstanbul’da işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik performansları üst seviyede olan şirketlerin yer alacağı bir endeks oluşturulması, Türkiye’de ve özellikle Borsa İstanbul şirketleri arasında sürdürülebilirlik konusundaki anlayış, bilgi ve uygulamaların artmasıdır”.

BTK: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu

Doğrudan Emisyon: Doğrudan emisyon, bir bacadan yükselen sera gazları gibi doğrudan bir bireyden, olaydan, organizasyondan veya üründen kaynaklanan sera gazı (SG) emisyonlarını belirtmek için kullanılır. Üretim işlemlerinden, fabrika araçlarından ve doğrudan kontrol edilebilen her türlü kaynaktan gelen kirlenici unsurlar doğrudan emisyon kapsamındadır.

Dolaylı Emisyon: Dolaylı emisyonlar bir bireyden, olaydan, organizasyondan veya üründen dolaylı olarak kaynaklanan sera gazı emisyonlarıdır. Bir kurumun faaliyetlerinden doğan ve bir ürünün kullanımından ya da satın alımından kaynaklanan tüm emisyonlar dolaylı emisyon kapsamına girer. Örneğin bir elektrik santralinin temin ettiği elektrik emisyonu neden oluyorsa bu da dolaylı emisyon olarak kabul edilir. Ham maddelerin üretiminden kaynaklanan emisyonlar da dolaylı tiptedir.

Döngüsel ekonomi: Üretim, tüketim ve imha aşamaları yerine, kullanılan her türlü malzeme ve kaynağın dönüşümü ve sürekliliği esas alan ekonomi terimidir. Endüstriyel üretim özelinde, malzeme ve enerjinin tekrar kullanılabilmesi, bir döngüsel ekonomi örneğidir.

ESG: Çevresel, Sosyal, Yönetişim kelimelerinin İngilizce kısaltması olup, şirketlerin sadece finansal değil bu alanlarda da çalışmalarını raporlarken kullandığı terimdir. Sorumlu iş yapma modeline sahip kurumlar tarafından ağırlıklı kullanılır. Yatırımcılar özellikle kurumsal yatırımların performansı üzerinde etkileri olduğu için şirketlerin ESG uygulamalarını sorgulamakta ve raporlamasını beklemektedir.

Ekosistem: Belirli bir alandaki canlı ve cansız varlıkların birbiriyle olan etkileşimine denir. Diğer bir deyişle, bitkiler, hayvanlar, hava, toprak ve güneşin birbiriyle olan etkileşimine verilen genel tanımdır.

Emisyon: Yaymak, ihraç etmek, dışarı çıkarmak.

FTSE4Good: FTSE4Good Endeksi, 2001 yılında FTSE Group tarafından başlatılan bir dizi etik sosyal sorumluluk ve ESG temelli hisse senedi yatırım borsası endeksidir. FTSE4Good Index Serisine dahil olabilmek için şirketlerin çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) uygulamalarının ölçümlerinde yüksek puan alması gerekir. Uygulamada bu, şirketlerin insan haklarına saygı, dahili çalışma ilişkileri ve iş yeri güvenliği, gerçek veya algılanan yolsuzluk eksikliği ve tedarik zincirlerinin çevresel sürdürülebilirliği gibi alanlarda güçlü politikalara sahip olmasını gerektirir.

Geri Dönüşüm (Geri Kazanım) Üretim ve tüketim süreçlerinde kullanılmış malzemeleri yeni ürünlere dönüştürmeye geri dönüşüm denmektedir. Geri dönüşüm, kullanıma potansiyeli olan malzemelerin israf edilmesini engeller ve yeni ham madde tüketimini azaltır. Bunların dışında geri dönüşüm, “geleneksel” atık boşaltma ihtiyacını azaltarak enerji kullanımını düşürür, hava kirliliğini ve su kirliliğini azaltır, ayrıca normal üretimle karşılaştırıldığında daha az sera gazı emisyonuna neden olur.

İklim Değişikliği: İklim değişikliği, doğrudan veya dolaylı olarak insan faaliyetleri sonucu oluşan ve atmosfer bileşenlerini ve hava koşullarını değiştiren bir değişimdir.

İş Etiği: İş etiği, bir kuruluştaki bireyin eylemlerini ve davranışlarını yöneten çağdaş organizasyon standartları, ilkeleri, değer kümeleri ve normlarını ifade eder.

Karbon Ayak İzi: Her insanın ulaşım, ısınma, enerji tüketimi veya aldığı herhangi bir ürünün üretiminden kaynaklı atmosfere yayılan sera gazlarının, karbondioksit eşdeğerinden ölçümüne denir. Arabalarımızın harcadığı yakıt, evimizde kullandığımız elektrik gibi doğaya bıraktığımız her etki, karbon ayak izimizi oluşturur.

Karbon Saydamlık Projesi (CDP) : CDP, çevresel risklerin ölçülüp açıklanmasına, yönetilmesine ve paylaşılmasına izin veren bağımsız ve küresel sistemdir. Kâr amacı gütmeyen uluslararası bir kuruluş olan CDP, halka açık şirketlerin doğal kaynakları ve doğal sermayeyi nasıl kullandıklarını, sınırlı kaynakların yeniden üretimini faaliyetleriyle nasıl etkilediklerini ve bu alandaki risklerini nasıl yönettiklerini yatırımcılara raporlamalarına aracılık etmektedir.

Kurumsal risk yönetimi: Kapsamlı bir organizasyonel bakış açısıyla yapılan risk değerlendirmesidir. Böylece her tür bilinmezlik organizasyonun bütün birimlerinde dikkate alınır. Risklerle ilgili tüm bilgilerin derlenmesindeki amaç, tüm risk kategorileri kapsamında karar verme mekanizmalarında tutarlılığı sağlamaktır. Düzenleyici ve denetleyici merciler giderek artan oranda organizasyonların yönetim, risk ve uyum için bütüncül bir yaklaşım benimsemesini beklemektedir.

Kurumsal Sürdürülebilirlik: Şirketlerde uzun vadeli değer yaratmak amacıyla, ekonomik, çevresel ve sosyal faktörlerin kurumsal yönetim ilkeleri ile birlikte şirket faaliyetlerine ve karar mekanizmalarına uyarlanması ve bu konulardan kaynaklanabilecek risklerin yönetilmesidir. Geleneksel büyüme ve kar maksimizasyonu modeline alternatif olarak ortaya çıkmış, gelişmekte olan bir yönetim kuramı olarak kabul edilmektedir.

Kurumsal Sosyal Sorumluluk: Şirketlerin kurumsal bir vatandaş olarak gelecek kuşaklara ve dolayısıyla topluma karşı hukuki ve ahlaki yükümlülükleri olan kuruluşlar olduklarını kabul eden kurumsal iletişim pratiklerinden biridir.

Küresel Raporlama Girişimi (GRI) Birleşmiş Milletler Çevre Programı ve BMKIS gibi Birleşmiş Milletler programları ile yakın iş birliği içinde çalışan, dünya çapında faaliyet gösteren, kâr amacı gütmeyen ve çoklu paydaş yapısına sahip bir kuruluş olan GRI'nin misyonu ise, küresel olarak uygulanabilir bir sürdürülebilirlik raporlaması rehberi geliştirmek ve üçlü raporlamayı finansal raporlama gibi rutin ve karşılaştırılabilir hale getirerek yaygınlaştırmaktır.

LEED: LEED, uluslararası platformda kabul görmüş bir yeşil bina sertifikalandırma sistemidir. LEED, bir binanın veya yapının çevre ile ilgili bazı faktörleri geliştirecek stratejiler kullanarak tasarlandığı ve yapıldığı yönünde onay verir. Bu faktörler şunlardır: enerji tasar- rufu, su tasarrufu, CO2 emisyonunu azaltma, binanın iç ortamını geliştirme, kaynaklara ve etkilerine hassasiyet göstermektir.

Net sıfır emisyon: Paris Anlaşması kapsamında kabul edilen maksimum 1,5 °C'lık küresel ısınma hedefini yakalayabilmek için ülkelerin ulaşması gereken sera gazı emisyon düzeyi demek.

Paydaş: Bir şirketin hedeflerine ulaşmasında şirketi etkileyebilecek ya da şirketin bu amaca ulaşmasından etkilenebilecek her türlü grup ve/veya kişiler” olarak tanımlanmıştır. Şirket hissedarları ve çalışanları, yatırımcılar, tüketiciler, tedarikçiler, sendikalar, sivil toplum kuruluşları, düzenleyici otoriteler ve hükümet şirketlerin paydaşları olarak değerlendirilebilir.

Seragazı (GreenHouseGas) Emisyonları: Sera gazları (İngilizce: greenhouse gas, bazen kısaltılmış şekilde GHG), Dünya'nın yüzeyi, atmosferi ve bulutları tarafından yayılan kızılötesi radyasyon spektrumu dahilinde belirli dalga boylarındaki radyasyonu emen ve yayan, atmosferin hem doğal hem de antropojenik gaz halindeki bileşenleridir. Bu özellikleri nedeniyle, sera etkisine neden olurlar. Su buharı (H₂O), karbondioksit (CO₂), nitroz oksit (N₂O), metan (CH₄) ve ozon (O₃) başlıca sera gazlarıdır.

Sıfır atık: Tüm ürünlerin yeniden kullanılması için kaynak ömrü döngülerinin yeniden tasarlanmasını teşvik eden bir felsefedir. Amaç depolama sahalarına, atık yakma fırınlarına ve çevreye hiçbir çöpün gönderilmemesidir.

Sürdürülebilir Kalkınma: "Sürdürülebilir Kalkınma" kavramı ilk olarak 1987 yılında yayınlanan Brundtland Raporu'nda tanımlanmıştır. Genel kabul gören bu tanıma göre sürdürülebilir kalkınma; "gelecek kuşakların kendi ihtiyaçlarını karşılayabilme yeteneklerini tehlikeye sokmaksızın bugünkü kuşakların ihtiyaçlarını karşılamak"tır.

Sürdürülebilir Enerji: Sürdürülebilir enerji, enerjinin mevcut neslin ihtiyaçlarını karşılayacak fakat bu sıra- da gelecek neslin ihtiyaçlarını karşılama yeterliliğine zarar verilmeyecek şekilde elde edilmesidir. Biyoyakıtlar, güneş enerjisi, rüzgar enerjisi, dalga gücü, jeotermal enerji ve gel-git gücü gibi yenilenebilir enerjiler genellikle sürdürülebilir enerji kaynağı olarak kabul edilmektedir. Bu enerji ayrıca enerji tasarrufunu geliştiren teknolojileri de beraberinde getirir.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA)

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA), diğer bir deyişle Küresel Amaçlar, yoksulluğu ortadan kaldırmak, gezegenimizi korumak ve tüm insanların barış ve refah içinde yaşamasını sağlamak için evrensel eylem çağrısıdır. Dünya çapında paydaş görüşüne açıldıktan sonra belirlenen 17 Amaç, Binyıl Kalkınma Hedeflerinin başarılarının üzerine inşa edilmekte; bir yandan da diğer önceliklerin yanı sıra iklim değişikliği, ekonomik eşitsizlik, yenilikçilik, sürdürülebilir tüketim, barış ve adalet gibi yeni alanları kapsamaktadır. Amaçlar birbiriyle bağlantılıdır; bir amaçta başarının anahtarı, birbiriyle ortak yönleri olan sorunları hep birlikte ele almaktır.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları, Ocak 2016'da yürürlüğe girmiştir ve takip eden 15 yıl boyunca Birleşmiş Milletler politikası ve finansmanına rehberlik edecektir. Birleşmiş Milletler' in öncü kalkınma ajansı olarak Birleşmiş Milletler, 170'ten fazla ülke ve bölgede çalışmaları vasıtasıyla amaçların uygulamaya konulması için çalışmaktadır.

- **SKA 1:** Yoksulluğun tüm biçimlerini her yerde sona erdirmek
- **SKA 2:** Açlığı bitirmek, gıda güvenliğine ve iyi beslenmeye ulaşmak ve sürdürülebilir tarımı desteklemek
- **SKA 3:** Sağlıklı ve kaliteli yaşamı her yaşta güvence altına almak

- **SKA 4:** Kapsayıcı ve hakkaniyete dayanan nitelikli eğitimi sağlamak ve herkes için yaşam boyu öğrenim fırsatlarını teşvik etmek
- **SKA 5:** Cinsiyet eşitliğini sağlamak ve tüm kadınlar ile kız çocuklarını güçlendirmek
- **SKA 6:** Herkes için erişilebilir su ve atık su hizmetlerini ve sürdürülebilir su yönetimini güvence altına almak
- **SKA 7:** Herkes için karşılanabilir, güvenilir, sürdürülebilir ve modern enerjiye erişimi sağlamak
- **SKA 8:** İstikrarlı, kapsayıcı ve sürdürülebilir ekonomik büyümeyi, tam ve üretken istihdamı ve herkes için insana yakışır işleri desteklemek
- **SKA 9:** Dayanıklı altyapılar tesis etmek, kapsayıcı ve sürdürülebilir sanayileşmeyi desteklemek ve yenilikçiliği güçlendirmek
- **SKA 10:** Ülkelerin içinde ve arasındaki eşitsizlikleri azaltmak
- **SKA 11:** Şehirleri ve insan yerleşimlerini kapsayıcı, güvenli, dayanıklı ve sürdürülebilir kılmak
- **SKA 12:** Sürdürülebilir üretim ve tüketim kalıplarını sağlamak
- **SKA 13:** İklim değişikliği ve etkileri ile mücadele için acilen eyleme geçmek
- **SKA 14:** Sürdürülebilir kalkınma için okyanusları, denizleri ve deniz kaynaklarını korumak ve sürdürülebilir kullanmak
- **SKA 15:** Karasal ekosistemleri korumak, iyileştirmek ve sürdürülebilir kullanımını desteklemek; sürdürülebilir orman yönetimini sağlamak; çölleşme ile mücadele etmek; arazi bozunumunu durdurmak ve tersine çevirmek; biyolojik çeşitlilik kaybını engellemek
- **SKA 16:** Sürdürülebilir kalkınma için barışçıl ve kapsayıcı toplumlar tesis etmek, herkes için adaletle erişimi sağlamak ve her düzeyde etkili, hesap verebilir ve kapsayıcı kurumlar oluşturmak
- **SKA 17:** Uygulama araçlarını güçlendirmek ve sürdürülebilir kalkınma için küresel ortaklığı canlandırmak

Sürdürülebilirlik Konuları Önem Analizi (Materiality Analysis):

Şirket ve paydaşları için en önemli konuları tanımlamak ve önceliklendirmek için yapılan çalışma verilen isimdir.

Sürdürülebilir Yatırım: Finansal yatırım ve beklentilerin ötesinde ESG (çevresel, sosyal ve yönetim) anlamındaki konuların yatırım üzerine olan tüm etkileri fizibilite ve uygulamalara eklenmiş detayları ile planlanmış ve uygulanmış yatırımlardır.

Yeniden kullanım: Üretilen atıkların başka bir ürün oluşturmakta kullanılmasını amaçlayan yöntem.

İletişim

Ankara

Turgut Özal Bulvarı
06103 Aydınliktepe/Ankara

Güneşli:

Bağlar Mah. Yalçın Koreş Cad.
Fidan Sk. Erdinç İş Merkezi
No:1 34209 Güneşli / İstanbul

Acıbadem:

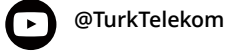
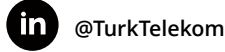
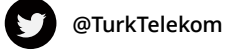
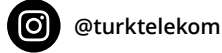
Acıbadem Mah. Acıbadem Cad.
No:150 Üsküdar / İstanbul

İstanbul:

Gayrettepe Mah.
Yıldız Posta Cad. No:40
Beşiktaş/İstanbul

Ümraniye Teknopark:

Çakmak Mah. Balkan Cad.
No:49 Ümraniye / İstanbul



Rapor iletişimi

Genel Konular:

surdurulebilirlik@turktelekom.com.tr

Yatırımcı Temelli Konular:

investorrelations@turktelekom.com.tr

Sürdürülebilirlik ve Raporlama Danışmanı:

Murat Günaydın
Direktör, Deloitte Türkiye
mgunaydin@deloitte.com

Engin Güvenç
Danışman Ortak, SVS Türkiye
engin@svsturkiye.com

Tasarım:

Beyza Bal
Grafik Tasarımcı, Deloitte Türkiye
bbal@deloitte.com

Yasal Uyarı

Türk Telekom Sürdürülebilirlik Rapor'u ("Rapor") sadece bilgilendirme amaçlı olarak hazırlanmıştır ve herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturma amacı taşımaz.

Rapor'da yer alan içerik, bilgiler, veriler ve analizler raporun hazırlandığı zaman diliminde doğru ve güvenilir olduğuna inanılan bilgi ve kaynaklardan edinilmiştir.

Türk Telekom, Türk Telekom'un her seviyesinde görev alan yöneticileri, çalışanları ve raporun üretiminde katkıda bulunan diğer tüm 3. şahıslar ve kurumlar, bu Rapor'da yer alan bilgilerin kullanımı nedeniyle doğabilecek herhangi bir zarardan hiçbir şekilde sorumlu tutulamazlar.

Rapor'a ilişkin başta fikri mülkiyet hukukundan kaynaklanan haklar olmak üzere, tüm haklar Türk Telekomünikasyon A.Ş.'ye aittir.

Rapor sadece dijital ortamda hazırlanmış olup, kapsamlı iletişimi mümkün kılabilmek için limitli sayıda basılmıştır.

