
2022 Sürdürülebilirlik Raporu
İletişimle
Sürdürülebilir
Dönüşüm
Türk Telekom
Değerli Hissettirir

içindekiler

3 Rapor Hakkında

4 Yönetim Mesajları

4 Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı

6 CEO Mesajı

8 Kısaca Türk Telekom

9 Ortaklık ve Yönetim Yapısı

13 Tarihçe

14 Sayılarla Türk Telekom

15 Vizyon ve Değerler

16 Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

17 Stratejimiz

23 Önceliklerimiz

37 Sürdürülebilirlik Performansımız

37 İklim Değişimi ve Çevre Odağı

50 Müşteri Odağı

61 İnsana Değer Odağı

71 Güven Odağı - Sorumlu İş Yapma

90 Topluma Katkı Odağı

96 Ekler

96 Üyelikler

97 Performans Göstergeleri

103 GRI İçerik İndeksi

107 UNGC İlerleme Tablosu

108 Bağımsız Güvence Raporları

112 Sözlük

115 İletişim, Künye

Rapor Hakkında

180 yılı aşkın köklü geçmişimizle faaliyet gösteren Türkiye'nin ilk entegre Telekomünikasyon operatörü olarak, ulusal ve uluslararası çerçevede telekomünikasyon sektörünü geliştirmeye yönelik çalışmalarımızı başarıyla sürdürüyoruz.

Türk Telekomünikasyon A.Ş., TTNET A.Ş. ve TT Mobil Hizmetleri A.Ş. (TTG) olarak ilk sürdürülebilirlik raporumuzun yayınlanmasının ardından, çevresel, sosyal ve yönetişimsel (ÇSY) performansımızı içeren ikinci sürdürülebilirlik raporumuzu paydaşlarımıza sunuyoruz.

Raporumuzu, 1 Ocak – 31 Aralık 2022 finansal raporlama dönemini esas alarak Küresel Raporlama İnisiyatifi (Global Reporting Initiative - GRI) Standartları'na uygun olarak hazırladık. Rapor, faaliyetlerimiz ve sürdürülebilirlik verilerimizin yanı sıra, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC) ilerlemelerimizi, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SDG)'na olan katkılarımızı ve sürdürülebilirlik endeksleri beklentilerine yönelik açıklamalarımızı kapsıyor. Sürdürülebilir kalkınmayı destekleyen faaliyetlerimizi içeren raporumuza **Sürdürülebilirlik Raporları | Türk Telekom Yatırımcı İlişkileri** linki üzerinden kolayca ulaşılabilir.

Önceliklendirme analizi ve paydaş katılımı çalışmalarımızda, GRI'ın öncelik, paydaş dahiliyeti, sürdürülebilirlik kapsamı ve bütünlük prensiplerini dikkate aldık. Ulusal ve uluslararası kapsamda iç ve dış paydaşlarımızın görüşlerini önceliklendirme analizine ve rapora yansıttık.

Sürdürülebilirlik yaklaşımımızı, odak konularımızı, hedeflerimizi ve sürdürülebilirlik performansımıza yönelik çalışmalarımızı, daima şirketimizin üst düzey icra gruplarının dahil olduğu geniş kapsamlı bir katılımla belirliyoruz.

Raporumuzda yer alan bilgiler; şirket içi raporlama sistemlerinden (finansal, yasal yükümlülük, insan kaynakları vb.), ilgili bölümlerde oluşan veri tabanından (çalışan, müşteri ve diğer paydaşlar) ve proje temelli çıktılardan oluşuyor. Tüm verileri, raporumuza katkıda bulunan bölümlerle gerçekleştirdiğimiz ortak ve/veya birebir toplantılarda elde ettik.

Raporumuzun içeriğindeki bazı veriler dış denetime tabi tutulmamıştır.

- **Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi İlerleme Raporu**
- **CDP İklim Değişikliği Raporu - Carbon Disclosure Project**

Türk Telekom'un Sürdürülebilirlik yolculuğunda görüş öneri ve yorumlarınızı Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Direktörlüğü iletişim kanallarına iletebilirsiniz.

surdurulebilirlik@turktelekom.com.tr
e-mail adresinden lütfen bizimle irtibata geçiniz.



Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı

Dr. Ömer Fatih Sayan

Yönetim Kurulu Başkanı

“Daha iyi bir gelecek için Türkiye’nin teknoloji dönüşümünde öncülüğümüzü sürdürüyoruz.”

Türk Telekom ailesi olarak, teknoloji liderliğimizi sürdürmeye, inovasyonu desteklemeye ve sürdürülebilir bir gelecek için çaba göstermeye kararlıyız. Toplumumuza ve paydaşlarımıza değer katmaya devam edeceğiz.

Değerli Paydaşlarımız,

Değişen dünya koşulları, hızla gelişen teknoloji ve artan paydaş beklentilerini en doğru şekilde okuyarak çözümler üreten Türkiye’nin lider operatörü Türk Telekom olarak, her geçen gün daha da güçlü adımlarla ilerleyerek yolumuza devam ediyoruz. İş modellerimiz ve koyduğumuz hedeflerle, çağın gereklerine uyum sağlıyor, zorlukları fırsata dönüştürüyoruz.

İnsanımızı önceleyen bir anlayışla, teknolojinin sunduğu imkanlardan en üst düzeyde faydalanmaları adına büyük bir azimle çalışıyoruz.

Küresel ölçekte Covid-19’un fiziksel etkilerinin azaldığı diğer taraftan ekonomik yansımalarının hala devam ettiği dönemde de, Türk Telekom olarak yatırımlarımıza devam ettik. 2022 yılının ilk aylarında şirketimizin %55’lik hissesi, iki değerli hissedar arasında el değiştirerek LYY Telekomünikasyon A.Ş.’den Türkiye Varlık Fonu’na (TVF) devredildi. Böylelikle TVF, Türk Telekom’un %61,68 hissesinin sahibi olarak hakim hissedar oldu. Ortaklık yapısındaki bu netlik, Türk Telekom’a önemli bir güç katmanın yanı sıra yeni fırsatlar ve başarılar sunan bir dönemin başlangıcını temsil etti. Yeni hissedarımız ve Yönetim Kurulu’muz ile ortak hedefler altında birleşiyor, Türk Telekom markasını dünya ölçeğinde daha da ileriye taşıma hedefiyle çalışmalarımıza yön veriyoruz.

Kurum kültürümüze başarılı şekilde entegre ettiğimiz dijital anlayışı, tüm iş süreçlerimizin merkezine konumluyor ve Türkiye’nin dijital dönüşüm liderliğini sürdürmekten büyük mutluluk duyuyoruz. Bu dönüşümün ana omurgasını oluşturan fiber yatırımlarımızı Türkiye’nin sabit internet hızını artırmak adına hız kesmeden devam ettirdik. 400 bin kilometreyi aşan fiber şebekemiz sayesinde Türkiye’nin fiberleşme oranını yüksek düzeylere çıkardık.

5G ve sonrası teknolojilere yönelik öncü çalışmalarımız ve geniş bir yelpazede sunulan kurumsal hizmetlerimizle iletişim sektöründe Türkiye’nin çoklu oyuncusu olarak konumumuzu daha da güçlendirdik. Kendi mühendislerimizin geliştirdiği teknolojilerin yanı sıra, yüksek katma değerli teknoloji girişimlerini destekleyerek ekosistemimizi genişletme hedefiyle kararlılıkla ilerledik.

Yarını iyileştirebileceğimiz gün, bugündür.

Türk Telekom ailesi olarak, teknoloji liderliğimizi sürdürmeye, inovasyonu desteklemeye ve sürdürülebilir bir gelecek için çaba göstermeye kararlıyız. Bu yatırımlarımızla, toplumumuza ve paydaşlarımıza değer katarken, sadece bugünün değil, yarının Türkiye’si için de sağlam temeller atmaya devam edeceğiz.

“Yarını iyileştirebileceğimiz gün, bugündür” anlayışıyla sürdürülebilir bir gelecek için atılacak adımların ne kadar kritik olduğunu biliyoruz. Ülkemizin kalkınma vizyonunda, sadece kısa dönemli kazançlara değil, uzun vadeli sürdürülebilir başarılara da odaklanmalıyız. Sürdürülebilirliğin temeli olan yeni alışkanlıklara hayat vermek, pozitif değişimi hedeflemek bugün harekete geçmekle mümkün.

Şirket olarak istikrarlı büyümemize devam ederken hedefimizi, dünyamız ve insanımız için her zaman olduğu gibi “değer üretmek” üzerine kuruyoruz. Yerli tedarikçilerimizin potansiyelini en yüksek seviyeye çıkararak, sadece ekonomik büyüme için değil, aynı zamanda sürdürülebilir bir toplum için de atılım gerçekleştirmeyi hedefliyoruz.

Günümüzde iletişim teknolojileri, sürdürülebilir kalkınmanın temel taşlarından biri haline geldi. Bu sebeple, Türkiye'nin her köşesine ulaştırmayı hedeflediğimiz fiber altyapı yatırımlarımızla hem ülkemizin küresel rekabetçiliğini artırmayı hem de geleceğimiz için daha da güçlü, çevre dostu ve sürdürülebilir bir altyapıyı yaygınlaştırmayı hedefliyoruz. Kurduğumuz sürdürülebilirlik perspektifli ortaklıklarla girişimcilik ekosistemi de dahil olmak üzere birçok paydaşımızı destekliyoruz.

Çağa yön veren ülke olma yolunda ilerliyoruz.

Ülke olarak her alanda çağa yön verme hedefi ile güçlü adımlarla ilerliyoruz. “Türkiye Yüzyılı” vizyonu ile, bilgi ve iletişim teknolojileri alanında sürdürülebilir yerli ve milli ekosistemi geliştirmeyi stratejik hedef olarak belirledik. Yenilikçi teknolojileri yerli ve milli üretim hamlesiyle hayata geçiriyoruz.

Sürdürülebilirlik hedefleriyle attığımız her adımda, uluslararası standartlara uygun çözümler üretiyor, geleceği daha da güçlü inşa etme vizyonu ile ilerliyoruz.

5G teknolojisi üzerine sürdürdüğümüz çalışmalar neticesinde uluslararası arenada kabul görmüş patent sayımızı 62'ye yükselttik. Bu değer, ülkemizin ve şirketimizin küresel 5G stratejilerinin belirlenmesindeki etkin rolünün bir göstergesidir. Grup şirketlerimiz Argela ve Netsia ile ortak akılla ve yerli kaynaklarımızı kullanarak geliştirdiğimiz teknolojileri sadece kendi bünyemizde değil, küresel iş birliklerimiz aracılığıyla tüm dünyanın hizmetine sunuyoruz. Bu, sadece teknoloji liderliğimizin değil, aynı zamanda kurumsal yapımızın ve stratejimizin de önemli bir parçasıdır. Bu vizyonla, Silikon Vadisi'nden Avrupa'ya, oradan da Asya'ya kadar uzanan geniş bir ağda stratejik iş ortaklıkları kurma ve bu ortaklıklar üzerinden yatırımlar yapma stratejimizi kararlılıkla sürdürmekteyiz.

Sadece geçmişteki kazanımlara odaklanmayıp, geleceğin sürdürülebilir başarılarına zemin hazırlama azmiyle hareket ediyoruz. Değerli paydaşlarımızın da desteğiyle, teknolojik inovasyonda da sürdürülebilir güçlü liderlik adına çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Bizim teknoloji üretmekten çok daha büyük bir misyonumuz var. Teknolojiyi, sadece enerji ve iletişimde değil, kültür ve sanatta da bir dönüşüm aracı olarak görüyoruz. Bu bilinçle, 2021 yılından itibaren büyük bir gurur ve heyecanla ana destekçisi olduğumuz Atatürk Kültür Merkezi'ne teknoloji alanındaki derin tecrübemizi aktardık.

Teknoloji üretmekten çok daha büyük bir misyonumuz var.

Tüm mekânı, ziyaretçilere eşsiz bir deneyim sunacak şekilde çeşitli teknolojik çözümlerle donattık. Sanat ve teknolojinin birleşimine olan inancımızla, bu tür iş birliklerini ve projeleri gelecekte de sürdürmeyi planlıyoruz.

Türk Telekom olarak, teknolojiyi, insanımızın yaşam kalitesini artırmak, ihtiyaçlarına çözüm üretmek ve çevreye olumlu etki yapmak için kullanabileceğimiz etkin bir araç olarak görüyoruz. Yenilikçi bir yaklaşım içerisinde, insan odaklılık prensibimizle, dünyaya daha iyi bir gelecek sunma gayreti ile hareket ediyoruz. Kurumsal sorumluluk projelerimiz ve çevresel etkileri azaltmaya yönelik adımlarımızla, operasyonlarımızın toplumsal ve çevresel boyutta olumlu etkisini artırmayı hedefliyoruz.

Türkiye'nin her köşesine hizmet götürürken, dezavantajlı kesimlerin de iletişim imkanlarından eşit şekilde faydalanmalarını amaçlıyoruz. Erişilebilir iletişimin, teknolojik bir ayrıcalık olmadığına, aynı zamanda bir sosyal hakkın gerekliliği olduğuna inanıyoruz.

Ülkemizin seçkin üniversiteleriyle oluşturduğumuz iş birlikleri ve Türk Telekom Akademi ile sektöre nitelikli insan kaynağı kazandırmak, ülke istihdamına ve ekonomik sürdürülebilirliğe katkıda bulunmak, temel hedeflerimiz arasında yer alıyor. Gelişim Üssü programlarımızla, sektör tecrübelerimizi gençlerle paylaşıyor, yarının siber güvenlik uzmanları, bilişim profesyonelleri ve yazılımcılarını yetiştiriyoruz.

İklim değişikliğiyle mücadeleyi en ileri seviyede sürdüren bir kurum olarak, karbon ayak izimizi azaltma yolunda bilinçli ve sistematik adımlar atıyoruz. Emisyon miktarımızı azaltmaya yönelik somut planlarımızı uygularken bir yandan da yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımını artırmak amacıyla güneş enerjisi kapasitemizi genişletmeye yönelik adımları kararlılıkla hayata geçiriyoruz. Tüm iş yapış süreçlerimizi ve politikalarımızı çevreye olan etkimizi göz önünde bulundurarak sürekli gözden geçiriyor, çevre hassasiyetimizi en önemli önceliklerimiz arasında tutuyoruz. Kaynakların sınırlı olduğu bilinciyle, çevreye duyarlı bir ekosistem yaratmak üzere çok yönlü çözümler ve projeler geliştiriyoruz.

Bize güvenen müşterilerimiz, yüksek kaliteli insan kaynağımız ve üstün teknolojimiz, hedeflerimize ulaşmak için sahip olduğumuz en zengin kaynaklarımızdır. Türkiye'nin dijital bir topluma dönüşmesi için üzerimize düşeni en iyi şekilde yapma hedefimizi koruyoruz. Birleşmiş Milletler Kalkınma Amaçlarına bağlı kalarak daha yaşanılabilir bir dünya adına faaliyetlerimizi sürdürmek bizim için çok değerli. Bu yaklaşımın aynı zamanda paydaşlarımıza karşı sorumluluğumuzu yerine getirmeye destek sağladığına dair inancımız tam.

Türk Telekom'un sürdürülebilirlik alanında küresel anlamda örnek şirketler arasında daha da güçlü yer almasını sağlayacak bu çalışmalarımızın gelecekte büyüyerek küresel ölçekte dönüştürücü etkileri olacağına inanıyor, sürdürülebilirlik çalışmalarımıza katkıda bulunan başta Türk Telekom Ailesi'ne ve tüm paydaşlarımıza gönülden teşekkür ediyorum.



CEO Mesajı

Ümit Önal

CEO - Genel Müdür

2022 yılında, küresel ölçekte yavaşlayan ekonomik büyüme, yüksek enflasyon, iklim değişikliği ve jeopolitik gerginliklerin sosyal ve ekonomik düzen üzerindeki etkileri kritik gündemi oluşturdu. Bu kırılgan ortamda, Türk Telekom olarak değişimin hızına ayak uydurmaya, dayanıklılığımızı artırmaya ve sürdürülebilir bir başarı hikayesi yazmaya odaklandık. Büyüme odaklı yatırımlarımıza devam ederken, teknolojik yetkinliğimiz, dijital dönüşüm hamlelerimiz ve müşteri odaklı yaklaşımımızla, sektör liderliğimizi sürdürme kararlılığımızı koruduk.

“Teknolojik yetkinliğimiz ve dijital dönüşüm hamlelerimizi herkesin bilgiye erişebilmesi için seferber ediyoruz.”

Telekomünikasyon ekosistemini herkesin yararlanması amacıyla güçlendirmeyi, tüm paydaşlarımızla sürdürülebilirlik temelli köprüler kurmayı, müşterilerimizin dijital ortağı olmayı ve net sıfır emisyon yolculuğunda birlikte yol almayı hedefliyoruz.

Makroekonomik zorluklara rağmen proaktif ve uyarlanabilir önlemlerimiz sayesinde bir kez daha dengeli ve güçlü bir finansal performans kaydetmeyi başardık. Bu başarının ardında, hızla dijitalleşen bir dünyada müşteri beklentilerini doğru şekilde anlama ve bu beklentilere hızlı yanıt verme kabiliyetimiz yer aldı.

2005 yılındaki özelleştirmeden bu yana, ülkemizin dijital dönüşümü için yaptığımız yatırımların toplam tutarı 20 milyar ABD dolarına yaklaştı. Türkiye'yi yeni yüzyılına hazırlarken ülkemizin ve sektörün gelişimi için kilit nokta olan başta fiber altyapı olmak üzere, birçok farklı alanda yerli teknoloji ve projelere yatırım yapıyoruz. Bu doğrultuda, 2022 yıl sonunda fiber ağ uzunluğumuzu 403 bin kilometreye ulaştırdık.

Dijital teknolojilerin yaşamın tüm pratiklerini değiştirdiği bu çağda yüksek teknoloji alanındaki birikimimiz ve deneyimimizle Türkiye'ye liderlik etmeyi sürdürüyoruz. Teknolojide dışa bağımlılığı azaltacak her tür çalışmayı milli bir görev olarak görüyor, yerli ekosistemin oluşması ve yenilikçi teknolojiler üretmek için var gücümüzle çalışıyoruz. Ürettiğimiz yerli ve milli teknolojileri kullanmanın yanı sıra diğer ülkelere de ihraç etme konusunda gerçekleştirdiğimiz küresel iş birliklerimizle dünya sahnesindeki yerimizi çoktan almış durumdayız. Grup şirketimiz Argela ve Silikon Vadisi'ndeki Netsia ile dünyaya 5G teknolojileri ihraç etmeye başladık.

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları destekçisi ve Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne taraf bir kurum olarak, güçlü bir finansal performansa erişebilmenin yanı sıra paydaş kitlesi için değer üretmeyi de sürdürülebilirliğin temel unsurlarından biri olarak kabul ediyoruz.

> Tükettiğimiz enerji kaynaklarını sürdürülebilir kaynaklara dönüştürmeye yönelik bir sözümüz var.

Milyarlarca yıldır bizlere yaşam alanı sunan yegane evimiz dünya, iklim değişikliği, nüfus yoğunluğu, doğal afetler, pandemi gibi etkilerle son yıllarda bizlere önemli sinyaller veriyor. Küresel ölçekte yaşanan tüm bu gelişmeler, ekosistemin ne denli kırılgan ve etkilenebilir olduğunu bizlere gösterdi. Bu noktada alışkanlıklarımızı tekrar gözden geçirmemiz, sürdürülebilirliği iş yapış şeklimizin merkezine almamız gerekiyor. Geleceği iyileştiren teknolojiler üretirken tüm iş süreçlerimizde, stratejilerimizde ve kurumsal kararlarımızda sürdürülebilirliğin evrensel ilkelerini göz önüne alarak hareket ediyoruz.

İklim değişikliğiyle mücadele kapsamında, enerji verimliliği ve karbon ayak izini azaltma konularındaki hedeflerimize ulaşma yolunda önemli adımlar attık. Türk Telekom olarak, sadece iş dünyasında değil, çevresel sürdürülebilirlik konusunda da liderlik vizyonumuzu sürdürüyoruz. Sürekli ileriye taşıdığımız sürdürülebilirlik performansımızla Türkiye'nin yanı sıra uluslararası endekslerde de yer alıyoruz. Bu durum, sürdürülebilirlik stratejimizi başarılı bir şekilde uyguladığımızın ve faaliyetlerimizi uluslararası standartlara uygun şekilde yürüttüğümüzün en önemli göstergesi. Sürdürülebilirlik yaklaşımımızı günlük operasyonlarımızın yanı sıra tüm kurumsal stratejilerimize entegre ediyoruz. Böylece, yarattığımız değeri daha doğru ölçümleme ve net görme fırsatı yakaladık. Küresel e-Sürdürülebilirlik Girişimi GeSI'nin raporuna göre, dünyada elektrik tüketimini azaltan sayılı operatörler arasında yer alıyoruz.

İklim riski yönetimine katkıda bulunmak amacıyla sayısını her geçen gün artırdığımız projelerimiz arasında Güneş Enerji Santralleri (GES) ve Elektrikli Araç Şarj Ağı hizmetlerimiz bulunuyor. 5G, yapay zeka ve IoT teknolojileriyle desteklediğimiz akıllı şehircilik alanındaki çözümlerimizle, elektrik ve sulamada önemli tasarruflar sağlıyor; trafikte geçirilen sürenin yaklaşık yüzde 35, akaryakıt tüketiminin yüzde 30 azaltılmasında ve yüzde 25 oranında daha az karbondioksit salımı yapılmasında etkin rol oynuyoruz.

Tüm bu çalışmalarımız sayesinde elektrik ve enerji verimliliği, yenilenebilir enerji kaynakları, veri merkezleri, sürdürülebilirlik odaklı yatırımlar gibi çok geniş bir perspektifte geliştirdiğimiz akıllı çözümler ve aynı zamanda eşitlik, kapsayıcılık, çeşitlilik, şeffaflık ve iş etiği çalışmalarımızın küresel etkisini CDP, Refinitiv vb birçok prestijli platformda ortaya koyuyoruz.

Daha iyi bir gelecek için çalışıyoruz.

Şirketlerin faaliyetlerini küresel karbon tüketiminden arındırması kritik önem taşıyor. Bizim de temel hedefimiz, sektörümüzü güçlendirmek, tüm paydaşlarımızla sürdürülebilirlik temelli köprüler kurmak, müşterilerimizin dijital ortağı olmak ve net sıfır emisyon yolculuğunda birlikte yol almaktır. Türk Telekom olarak, bu doğrultuda, yenilikçi ürünler geliştirmeye ve tüm dünyayla paylaşmaya devam edeceğiz.

Dijital çağda şirketlerin sürdürülebilir başarıya ulaşması dijital yeteneklerin istihdam edilmesiyle doğru orantılı. Beklentileri ve ihtiyaçları sürekli değişen iş dünyasında dijital yeteneklere yatırım yapmanın sadece teknolojik bir gereklilik olmadığının, şirketimizin inovasyon kapasitesini artırarak bize stratejik avantaj sağladığının farkındayız. Bu nedenle, dijital yeteneklerin istihdamına özel önem veriyor, ülkemizi teknoloji yarışında ileri taşımanın ve milli kalkınmaya katkı sağlamanın, girişimcilik kültürünü geliştirmek ve yaygınlaştırmakla mümkün olduğunu biliyoruz.

Bu amaçla kurduğumuz kurumsal girişim sermayesi şirketimiz Türk Telekom Ventures ve Türkiye'nin ilk kurumsal girişim hızlandırma programı PİLOT ile girişimcilik ekosistemini özenle sahipleniyor ve yerli teknoloji girişimlerini destekliyoruz. Ülkemizin gurur kaynağı PİLOT girişimlerimiz, Asya'dan Avrupa'ya, Amerika'dan Afrika'ya her yerde faaliyet gösteriyor.

Türk Telekom olarak 'yerli 5G ekosistemini' kurma ve geliştirme çalışmalarının merkezinde yer alıyoruz. Yerli firmalarla endüstri, tarım, oyun, sağlık ve eğitim gibi alanlarda yaptığımız 5G çalışmaları, yerli teknoloji üretme vizyonumuzun önemli bir parçasını oluşturuyor. 5G teknolojisi üzerine çalışmalarımızı yerli iş birlikleriyle sürdürerek, sektördeki öncülüğümüzü devam ettiriyoruz.

Siber güvenlikte de ülkemizin altyapısını koruma ve müşterilerimize güvenli internet deneyimi sunma sorumluluğumuzu en üst düzeyde yerine getiriyoruz. Teknolojik dönüşüm trendlerine uygun, farklı sektörlere yönelik yerli çözümlerimizle, Türkiye'nin teknolojide dışa bağımlılığını azaltmayı hedefliyoruz.

Teknolojiden ilham alıp, geleceğe ilham verme yaklaşımımızla "Türkiye'ye Değer" diyerek etkimizin olduğu her noktada insan, toplum ve çevre için çalışıyoruz. Kurumsal sosyal sorumluluk projelerimizi belirlerken Türkiye'nin öncelikli ihtiyaç alanlarına odaklanıyor, özellikle Nitelikli Eğitim ve Eşitsizliklerin Kaldırılması hedefleri çerçevesinde projeler hayata geçiriyoruz. Teknolojinin olanaklarından faydalanarak bilgiye erişimi engelleyen dezavantajları ortadan kaldıran çalışmalarımızla tüm paydaşlarımıza fırsat eşitliği sunmayı hedefliyoruz.

Türkiye'ye değer çatısı altında bugüne kadar yaptıklarımızı, geri dönüşümü en yüksek yatırımlarımız arasında görüyor, teknolojinin bize sunduğu tüm imkânları, sürdürülebilir bir yaklaşımla her bireyin topluma eşit katılımı için seferber ediyoruz.

Kurumsal sosyal sorumluluk alanlarımıza kültür-sanatı da ekleyerek kendimize, yüksek teknoloji konusundaki birikimimizi milli kültürümüzün hizmetine sunacağımız, yeni bir rota çizdik.

Sahip olduğumuz teknoloji ve dijital dönüşüm deneyimini, ana destekçiliğini üstlendiğimiz Atatürk Kültür Merkezi'ne aktardık. Atatürk Kültür Merkezi, toplumun her kesimini kucaklayan, kaynaştıran, birleştirici yapısıyla, Türk Telekom'un herkes için erişilebilir iletişim anlayışıyla da örtüşüyor.

Bugün attığımız her adım, yarının dünyası için.

Sürdürülebilirlik alanında gerçekleştirdiğimiz faaliyetleri ve paydaşlarımızla birlikte yarattığımız değeri, raporumuzda ayrıntılı olarak ele aldık. Türk Telekom 2022 Sürdürülebilirlik Raporu'muzda belirlediğimiz amaçları, kaydettiğimiz ilerlemeleri ve stratejik vizyonumuzu gururla sunuyoruz.

Türk Telekom olarak Cumhuriyetimizin 100'üncü yılında, Türkiye Yüzyılı vizyonumuz dahilinde pek çok alanda faydaya dönüşen yatırımlarımızla; dijital dönüşümünü tamamlamış, savunmadan sanayiye, tarımdan enerjiye her alanda kendi teknolojisini üreten ve ihraç eden, 5G'ye ve getireceği fırsatlara kendini hazırlamış bir Türkiye için 'değerli hissettirmeye' devam edeceğiz.

Daha yeşil bir gelecek için büyük motivasyonla bu başarıları mümkün kılan çalışma arkadaşlarım başta olmak üzere, bize destek olan tüm paydaşlarımız ve iş ortaklarımıza katkıları için teşekkürlerimizi sunuyoruz. Türk Telekom olarak, ürettiğimiz değeri sadece ülkemizin değil dünya insanlarının da faydasına sunmak için var gücümüzle çalışmayı sürdüreceğiz.

Kısaca Türk Telekom

Teknolojik altyapımız, geniş hizmet ağımız ve gerek ülkemizin kalkınmasında gerekse sektörün gelişiminde önemli rol oynayan aralıksız yatırımlarımızla Türkiye'nin önde gelen telekomünikasyon şirketiyiz. Ülkenin dijital dönüşümüne liderlik eden Telekom operatörü olarak Türkiye'yi geleceğe taşımak Türk Telekom'un en asli görevidir. Önceliğimiz, bir teknoloji şirketi olmanın ötesine geçerek varlık gösterdiğimiz her alanda, dokunduğumuz herkesi "Değerli Hissettirmek" tir.

Türkiye'nin köklü geçmişe sahip ilk entegre telekomünikasyon operatörüyüz. 180 yılı aşkın sürelik tecrübesi ve bilgi birikimiyle faaliyet gösteren şirketimiz, Türkiye'nin 81 ilinde hem sabit hem de mobil alanda hizmet veriyor.

Ülkenin dört bir yanına ulaşan 403 bin kilometrelik fiber altyapıyla müşterilerimize yüksek kalitede sabit ses ve sabit genişbant hizmeti verirken uydu ve IP TV hizmeti de sunuyoruz. Diğer ana iş kolumuz olan mobilde ise %99'u aşan LTE nüfus kapsama oranıyla ülke çapında mobil ses ve data hizmeti veriyoruz.

Türk Telekom'un sabit ve mobil ana iş kollarının yanı sıra, bulundukları pazarlarda önemli pozisyonlara sahip grup şirketleriyle de bireysel ve kurumsal müşterilerimize değer katıyor, telekomünikasyon sektöründeki güçlü konumumuzu koruyoruz.

Ön plana çıkan grup şirketlerimiz arasında; yakınsama teknolojileri şirketi Argela, BT çözüm sağlayıcısı İnnova, çevrimiçi eğitim yazılımları şirketi SEBİT, çağrı merkezi şirketi AssisTT, toptan veri ve kapasite servis sağlayıcısı TT International, proje geliştirme ve kurumsal risk sermayesi şirketi TT Ventures, ödeme ve elektronik para hizmetleri şirketi TT Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri ve finans teknoloji şirketi TTG Finansal Teknolojileri bulunuyor.

Türk Telekom Grubu olarak sunduğumuz ürün ve hizmetlerle sadece Türkiye'deki kişi ve kurumlar için değil, aynı zamanda ülkeye gelen turistler için de önemli bir kaynak oluşturuyoruz. Şirketimiz, yerli ve yabancı birçok müşteri ve tedarikçiyle birlikte hareket ederek, telekomünikasyon sektöründe süreklilik ve kalite sağlamak için önemli yatırımlar yapıyor.

Önceliğimiz, bir teknoloji şirketi olmanın ötesine geçerek varlık gösterdiğimiz her alanda, dokunduğumuz herkesi "Değerli Hissettirmek"tir.



Sağlam Ortaklık Yapısından Alınan Güç

Güçlü sermaye ve hissedar yapımızla Türkiye'nin önde gelen şirketleri arasında yer alıyoruz.

LYY Telekomünikasyon A.Ş.'nin (LYY), sahip olduğu %55 Türk Telekomünikasyon A.Ş. (Türk Telekom) hissesinin Türkiye Varlık Fonu'na (TVF) devir süreci 31 Mart 2022 tarihinde tamamlandı. Böylece TVF, %61,68 (%1,68'i halka açık) pay sahipliği ile Türk Telekom'un en büyük hissedarı haline geldi. T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı'nın %25'lik payı ve %15'lik halka açıklık oranı korunmaktadır.

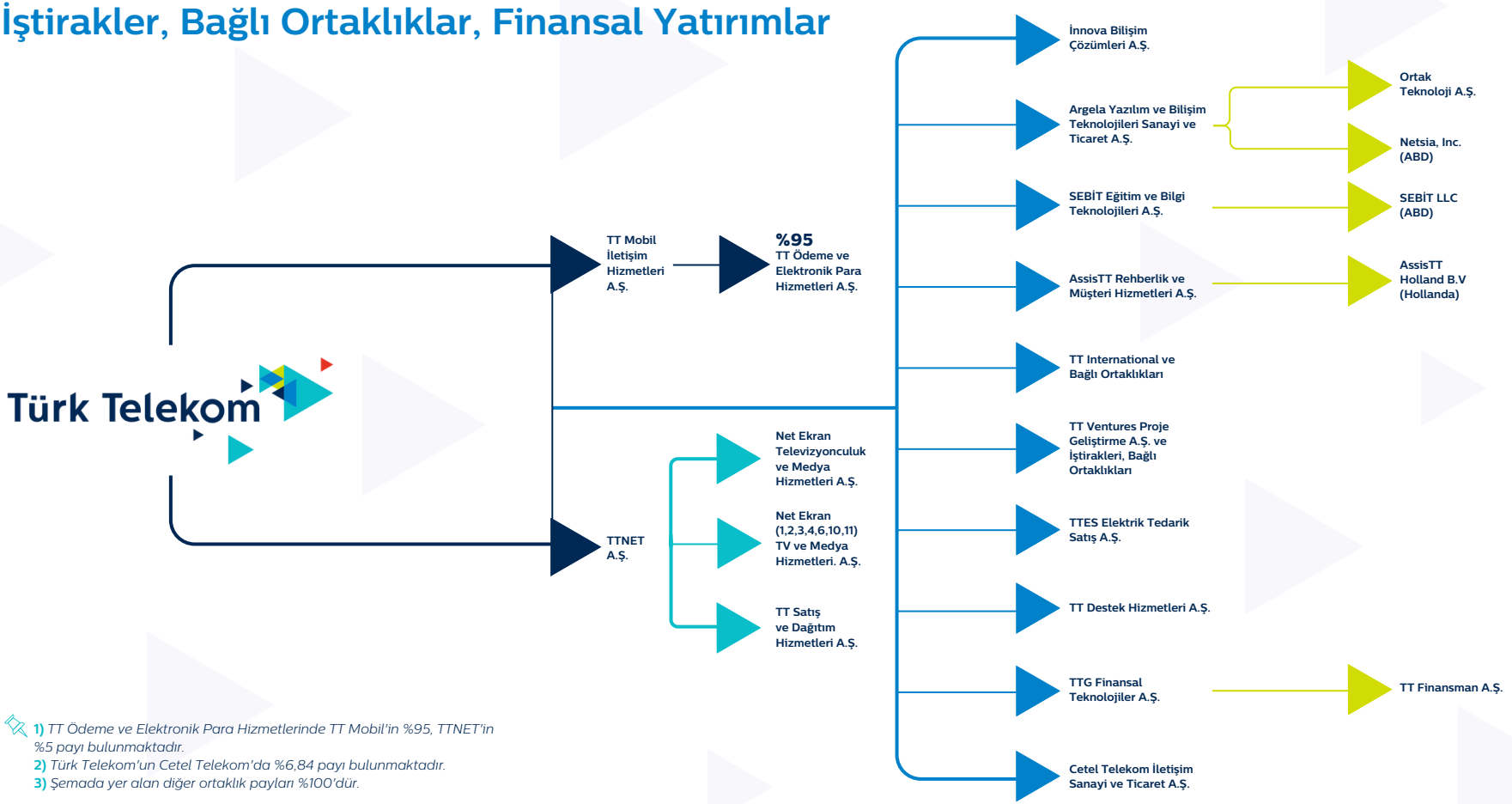
Güçlü sermaye ve hissedar yapımızla Türkiye'nin önde gelen şirketleri arasında yer alıyoruz.

- TVF'nin halka kapalı (A Grubu) pay oranı %55, (B Grubu) pay oranı %5, halka açık (D Grubu) pay oranı ise %1,68'dir.
- T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı'nın halka kapalı (B Grubu) pay oranı %25'tir. Ayrıca 0,01 TL nominal bedelli bir adet Altın Hisse'ye (C Grubu) sahiptir.
- D Grubu halka açık payların sermayeye oranı %15'tir.



1) *Ana ortaklık yapısında gösterilenler dışında sermayedeki payı %5'i geçen gerçek veya tüzel kişi hissedar bulunmamaktadır.*
2) *TVF'nin halka açık kısımda %1,68 oranında hissesi bulunmaktadır.*

İştirakler, Bağlı Ortaklıklar, Finansal Yatırımlar



1) TT Ödeme ve Elektronik Para Hizmetlerinde TT Mobil'in %95, TTNET'in %5 payı bulunmaktadır.
2) Türk Telekom'un Cetel Telekom'da %6,84 payı bulunmaktadır.
3) Şemada yer alan diğer ortaklık payları %100'dür.

Grup Şirketleriyle **Yükselen Sinerji**

Türk Telekom, grup şirketlerinden aldığı güçle sürdürülebilir büyüme hedefine ulaşmayı amaçlıyor.

ARGELA

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

- Netsia BB Suite: Sabit şebekeler için yeni nesil genişbant erişim teknolojisi
- vRAN (RIC): Çok sayıda uluslararası patent ile LTE ve 5G için SDN Bazlı Radyo Erişim Ağı teknolojisi
- NCA Suite: Türkiye'de ve dünyada telekom operatörlerinin kullandığı Şebeke Performans Görüntüleme ve Müşteri Deneyimi Yönetimi (NPM/ CEM) çözümleri
- ULAK: Türkiye'nin ilk ve tek 4.5G (LTE-A) baz istasyonu geliştirme projesi
- DEFİNE: OTAK Teknoloji çatısı altında Türkiye'nin ilk yerli DPI cihazı geliştirme projesi
- Ar-Ge çalışmalarında ürünleşme ve ticarileşme
- BBF üyesi, iştiraki Netsia ile ONF ve ONAP üyesi
- Global üreticilerle Ar-Ge ve çözüm sağlamada iş birliği

innova

Türkiye'nin Lider Yazılım Geliştirme Şirketi ve Sistem Entegratörü

- Sistem Entegrasyon Çözümleri
- Fintek Ürün ve Çözümleri
- IoT Platformu ve Çözümleri
- Yapay Zeka ve Büyük Veri Çözümleri
- RPA (Robotik Süreç Otomasyonu) ve RaaS (Yönetilen Robotik Süreç Otomasyonu Hizmetleri)
- Ağ Yönetimi ve İzleme Çözümleri e-İşler Çözümleri
- Sağlık Çözümleri
- Akıllı Şehir ve Akıllı Mağaza Çözümleri
- SAP, İş Zekası, CRM, Proje Yönetimi Hizmetleri
- Yönetilebilir Hizmetler ve Danışmanlık Hizmetleri

assistt

Uçtan Uca Çok Kanallı Çözümler Sunan Müşteri Deneyimi Şirketi

- Yetkin insan kaynağı,
- 15 yıllık deneyimi ve güçlü altyapısı ile telekomünikasyondan medyaya, sağlıktan finansa, lojistikten e-ticarete farklı sektörlerdeki müşterilere 7 gün 24 saat uçtan uca müşteri deneyimi hizmeti
- İletişim merkezi çözümleri
- Dijital servisler ve teknoloji çözümleri
- Müşteri deneyimi ve kalite çözümleri
- Dış kaynak yönetimi

Türk Telekom International

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

- Orta ve Doğu Avrupa, Türkiye ve Orta Doğu'yu kapsayan 48 bin kilometre fiber ağ
- 25 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, 350'nin üzerinde LTE mobil dolaşım anlaşması
- Değer katan eşsiz çözümler
- AMEERS ve AMEER2: Batı Avrupa'yı Orta Doğu'ya bağlayan güzergahlar
- 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

sebit

Türkiye'nin Lider ve Köklü Eğitim Teknolojileri Sağlayıcısı

- Ortaöğretim ve lise seviyesi için e-eğitim ürünleri
- Önde gelen eğitim ürünleri: Raunt, SEBİT VCloud ve Vitamin Kitapları
- Türkiye ve Kuzey Kıbrıs e-eğitim dönüşüm projelerinde içerik ve platform sağlayıcısı

Türk Telekom Ventures

Kurumsal Risk Sermayesi Şirketi

- Yapay zeka, dijital çözümler, sağlık, eğitim gibi alanlarda erken aşamadaki girişimlerin ve ölçeklenebilir hedef girişimlerin büyümesine katkıda bulunan yatırımlara odaklanma
- Sağlık: Virasoft, DoctorTurkey ve Kidolog
- Eğitim: MentalUP
- Enerji: Eltemtek
- Sosyal Medya: APPYAP
- Dijital Pazarlama: Earnado
- Yapay Zeka: Syntonym, B2Metric, Optiyol, QuantWiFi, MythAI, Arcanor, Cameralyze

Türk Telekom
Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri

Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Şirketi

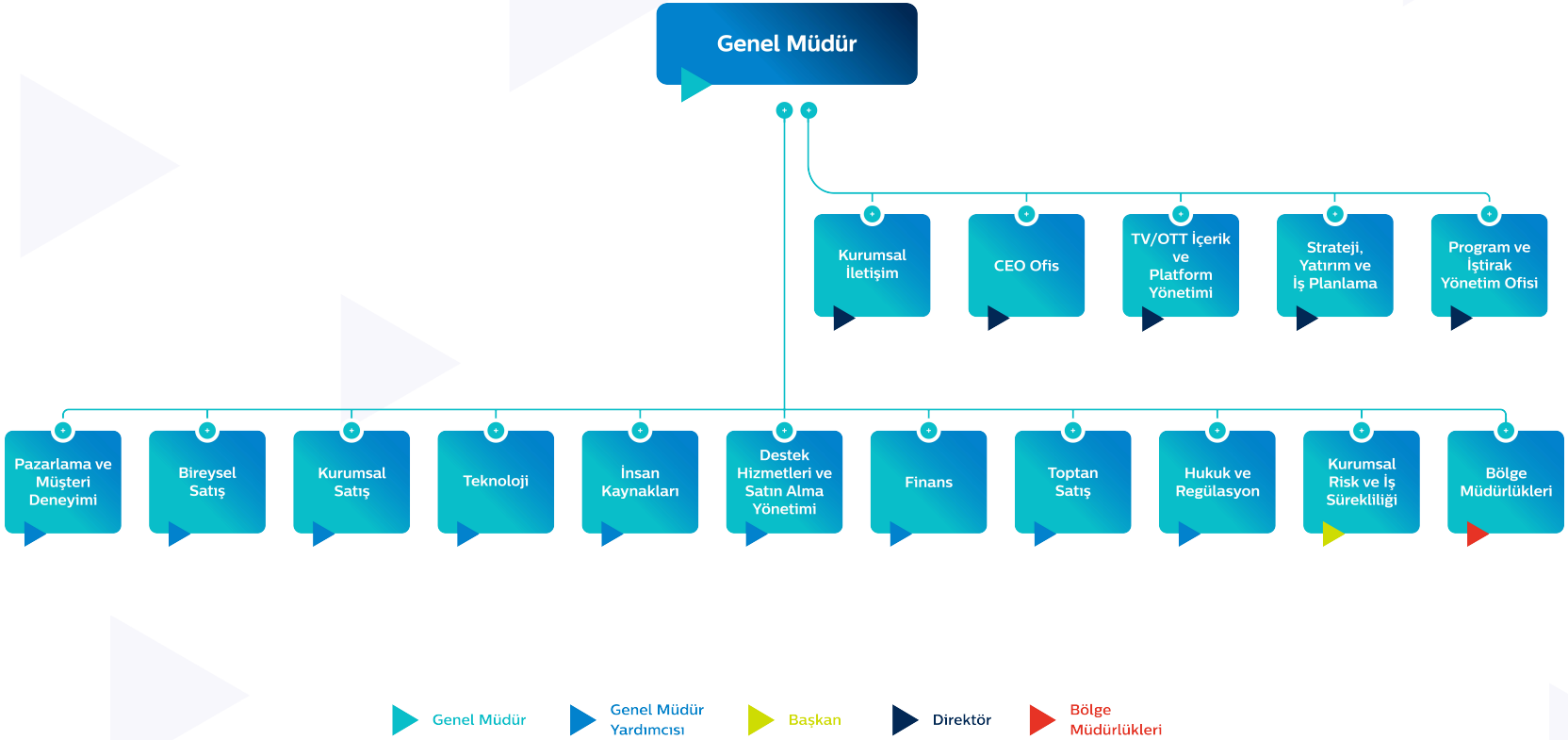
- Yenilikçi ve güvenilir ödeme çözümleriyle hem müşterilere hem de sektöre değer katan ürün ve hizmetler
- Ödeme ve elektronik para hizmetleri için TCMB lisansı
- Mobil ödemede sürekli genişleyen üye iş yeri ağı ile güçlü pozisyon
- Pokus ile yenilikçi fintek çözümleri
- Diğer ödeme hizmetlerinde ve ürünlerinde (Kurum Fatura Ödeme, Fatura Analitiği, Sanal Pos, Android Pos, vb.) büyüme

Türk Telekom Finansal

Türk Telekom'un BDDK lisanslı finansman şirketi

- Dijitalleşmenin öncülük ettiği, değişen satın alma ve ödeme alışkanlıklarına uygun bireysel ve ticari finansman
- Türk Telekom'un yaygın bayii kanalı ile geniş müşteri bazına ulaşma, finansal sektörün büyümesine ve finansmana erişimin artmasına katkı
- Müşterilerin teknolojik ihtiyaçları için finansman desteği yanında kolay ve hızlı fintek deneyimi
- Sürekli gelişim bakış açısı ile odağına müşteri deneyimini koyarak ayrışan hızlı büyüme

Organizasyon Yapısı



Tarihçe

180 Yılı Aşan Köklü Geçmiş

1840

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



1909

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

1994

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

1995

24 Nisan'da PTT'deki telekomünikasyon ve posta hizmetleri birbirinden ayrılarak PTT'nin telekomünikasyon hizmetleriyle ilgili tüm personel, varlık ve yükümlülükleri Türk Telekom'a transfer oldu.

2004

19 Şubat'ta Türk Telekom'un GSM Operatörü TT ve TİM İletişim Hizmetleri A.Ş. kuruldu. Şirket'in ticari unvanı 15 Ekim'de Avea İletişim Hizmetleri A.Ş. (Avea) olarak değiştirildi.



2005

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

2006

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



2008

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

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, Türkiye'nin CDP'ye (Karbon Saydamlık Projesi) karbon salımını raporlayan ilk telekomünikasyon şirketi oldu.

2014

Türk Telekom'un yurt dışında 5 ve 10 yıl vadeli ve toplam 1 milyar ABD doları tutarında tahvil ihracına uluslararası yatırımcılardan 8 kat talep geldi. İşlem, o güne kadar Türkiye'den ihraç edilen en büyük ve eş zamanlı olarak iki farklı vadede gerçekleştirilen ilk kurumsal tahvil ihracı oldu.

2015

Türk Telekom, Avea İletişim Hizmetleri A.Ş. hisselerinin tamamına sahip oldu.

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

Avea, LTE Yetkilendirme İhalesi'ne katıldı. Farklı frekans bantlarında kapasitesini genişleten Avea, abone başına en geniş frekansa sahip mobil operatör oldu.

2016

Avea (TT Mobil), Türk Telekom ve TTNET markaları "Türk Telekom" olarak tek marka altında birleştirildi.

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



2017

TT Ödeme Hizmetleri A.Ş. BDDK'dan ödeme hizmetleri faaliyet izni aldı.

Hazine'ye ait olan %6,68 oranındaki Türk Telekom payı TVF'ye aktarıldı.

Türk Telekom, Ödemeli TV pazarında 2. sıraya yükseldi.

Türk Telekom, başta 5G ve ötesi teknolojileri tasarlayan ONF platformu yönetimine giren ilk Türk şirketi oldu.

Netsia, "RAN Dilimleme" teknolojisinin test platformunu Orange, Verizon ve Telefonica'da başarıyla kurdu.

2018

Türkiye'nin en büyük Siber Güvenlik Merkezi, Türk Telekom'un Ankara'daki genel müdürlüğünde hizmete açıldı.

Türk Telekom, erken aşamadaki ve ölçeklenebilir şirketlere yatırım yapma odağı ile Türk telekomünikasyon sektörünün ilk kurumsal girişim sermayesi şirketi TT Ventures'ı kurdu.

Türk Telekom'un %55 hissesi OTAŞ'tan LYY Telekomünikasyon A.Ş.'ye (LYY) devredildi.

2019

Türk Telekom, 39 ülkeden 264 yatırımcının 5 kat talep gösterdiği, 6 yıl vadeli 500 milyon ABD doları tutarındaki tahvil ihracını başarıyla gerçekleştirdi.

Türk Telekom, Huawei ile birlikte gerçekleştirdiği 5G hız denemesinde saniyede 2.9Gbps üzeri hıza ulaşarak dünya 5G hız rekorunu kırdı.

2020

Grubun hizmet verdiği abone sayısı 50 milyonu aştı.

Türkiye'nin ilk gerçek 5G canlı maç yayını Türk Telekom tarafından gerçekleştirildi.

Türk Telekom, dünyanın en büyük kurumsal sürdürülebilirlik inisiyatifi olan Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne katılımcı üye oldu.

Netsia'nın 5G alanında patentli RIC ürünü için dünyanın sayılı network ekipmanları üreticilerinden Juniper Networks ile lisans ve iş birliği anlaşması imzalandı.



2021

Türk Telekom, açık kaynak SEBA teknolojisini dünyada ilk kez canlı sahada internet, IPTV ve ses servisleri ile deneyimleyen operatör oldu.

Türk Telekom, 2021 yılı içerisinde hissedarlarına 1,9 milyar TL temettü ödedi.

2022

Türk Telekom'un %55 hissesinin LYY'den TVF'ye devredilmesiyle TVF'nin sahiplik oranı %61,68'e yükseldi.

Türk Telekom, 2022 yılı içerisinde hissedarlarına 5 milyar TL temettü ödedi.

TT Ventures Girişim Sermayesi Yatırım Fonu kuruldu.

Tüketici Finansmanı şirketi TT Finansman A.Ş. kuruldu.

TT Ventures Proje Geliştirme A.Ş. EPDK'dan Şarj Ağı İşletmecisi lisansı aldı.


Sayılarla Türk Telekom
Türkiye'de
LİDER
Operatör
Entegre
Telekom
Hizmetleri
52,8 milyon Aboneye Hizmet
403 bin km 81 ilde Fiber Altyapı
39.433 Çalışan
%99 LTE Nüfus Kapsama Oranı
31,4 milyon Fiber Hane Kapsaması
4,1 milyar TL Net Kar
48,0 milyon TL Satış Gelirleri
2. oyuncu Ödemeli TV Pazarında
%50 fiberle bağlı LTE Baz İstasyonu

Vizyon ve Değerler

Önceliğimiz Değerli Hissettirmek

180 yılı aşan köklü geçmişinden aldığı güçle yarınlar için çalışan Türk Telekom'un önceliği, bir teknoloji şirketi olmanın ötesine geçerek varlık gösterdiği her alanda, dokunduğu herkesi **"Değerli Hissettirmek"tir.**

Türk Telekom, 180 yılı aşan köklü geçmişinden aldığı güçle bu ülkenin yarınları için çalışıyor. Ülkenin dijital dönüşümüne liderlik eden telekom operatörü olarak Türkiye'yi geleceğe taşımak Türk Telekom'un en asli görevidir. Önceliği bir teknoloji şirketi olmanın ötesine geçerek varlık gösterdiği her alanda, dokunduğu herkesi "Değerli Hissettirmek"tir. Türk Telekom bu vizyonu pusulası olarak kabul ettiği 17 değer ile gerçekleştirmeyi hedefliyor.



Türk Telekom;

1. İnsan odaklıdır
Bu anlayışla ülkesinin dört bir köşesine en iyi hizmeti sunma düsturuyla gece-gündüz demeden çalışır.

2. Cesurdur
İleriye koşmak için hiçbir engel tanımaz ve yapılamaz deneni yapmayı kendine ilke edinir.

3. Dürüsttür
Her sözünün, tutumunun ve davranışının arkasındadır.

4. Samimidir
Tüm ilişkilerinde sevecen ve içten bir yaklaşım sergiler.

5. Yalındır
İş ve ilişki süreçlerinde anlaşılır olmayı benimser.

6. Liderdir
Sektörünün lokomotifi olmanın öncü vasıflarını gururla taşır ve buna uygun hareket eder.

7. Yenilikçidir
Teknolojinin getirdiği yeniliklerin takipçisi ve uygulayıcısı olarak Türkiye'yi geleceğe taşıma misyonuyla çalışır.

8. Çeviktir
Tüm iş süreçlerindeki başarısının ardında, esnek hareket edebilme ve hızlı aksiyon alabilme kabiliyeti vardır.

9. Genç ruhludur
Çağa ve günümüz koşullarına ayak uydurur.

10. Heyecanlıdır
Türkiye'nin teknoloji tarihine mal olan başarılardan, ilklerden heyecan duyar.

11. Teknoloji alanında toplumsal bir meselesi vardır
"Herkes için Erişilebilir İletişim" ilkesiyle hareket eder.

12. Sosyal sorumluluk anlayışına sahiptir
Toplumdan aldığını topluma verme duyarlılığı ile ülke insanının sorunlarını kendisine dert edinir.

13. Geçmişiyle barışıktır
Türkiye'nin tarihine tanıklık eden bir kurumsal hafıza ve maneviyatı temsil eder.

14. Yerli ve millidir
Türkiye'nin hedefleri doğrultusunda, en ileri teknolojileri yerli ve milli kaynaklarla geliştirme şuuru ve duygusuna sahiptir.

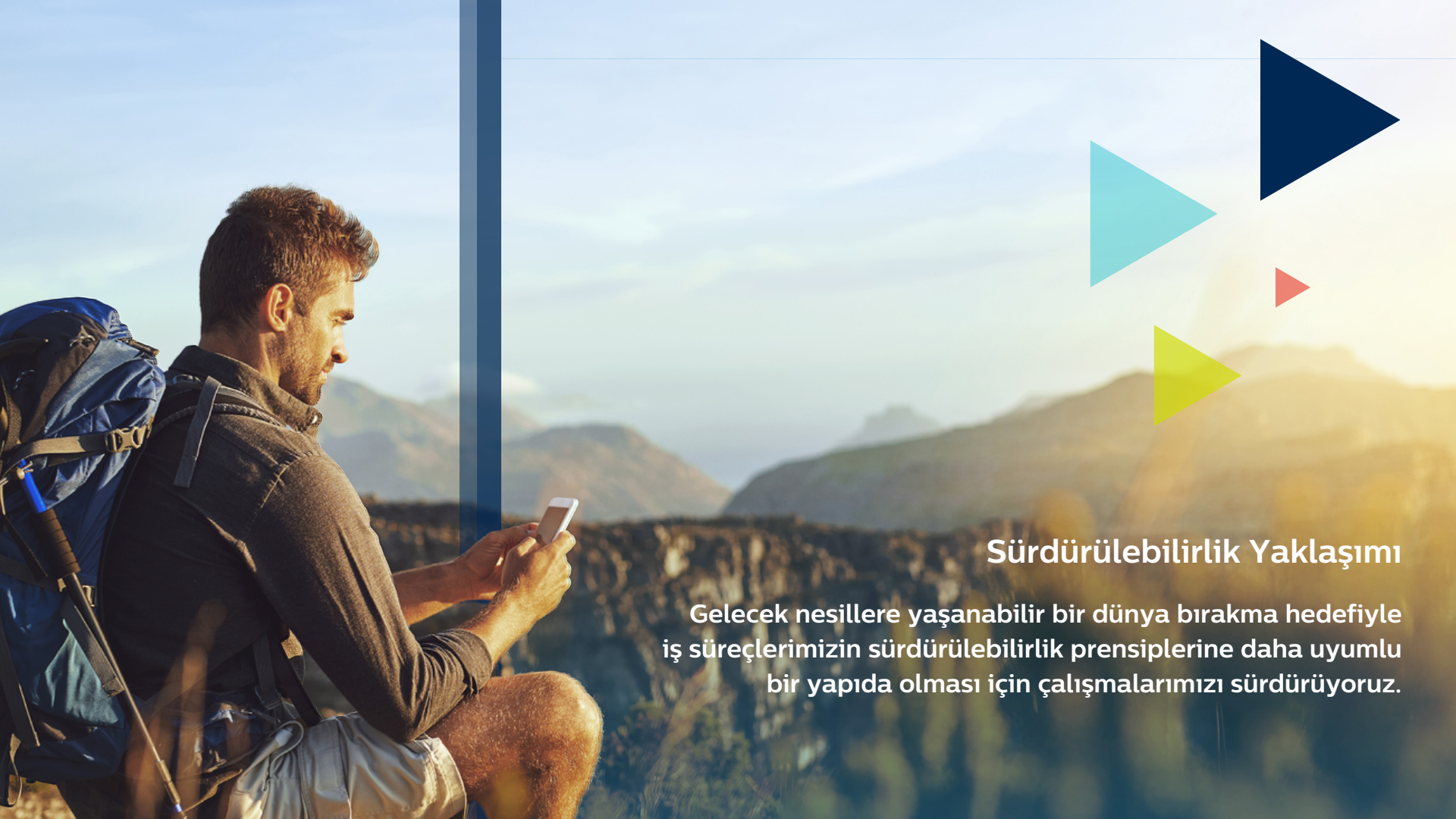
15. Değerlerine önem verir
İçinde yaşadığı toplumun öncelikleri ve hassasiyetlerini her zaman dikkate alır.

16. Üretkendir
Çalışarak ve destekleyerek ürettikleriyle fark yaratır.

17. Paylaşımcıdır
Sahip olduğu ve ürettiği değerleri toplumun bütünüyle paylaşmaya gönüllüdür.

Türk Telekom hem kurum içinde hem kurum dışında iş yapış yaklaşımından iletişim ve ilişki yönetimi süreçlerine; yaptığı her işte, söylediği her sözde bu değerleri ilke edinir. Tüm bu 17 değerden aldığı güçle:

"Türk Telekom Değerli Hissettirir."



Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

Gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakma hedefiyle iş süreçlerimizin sürdürülebilirlik prensiplerine daha uyumlu bir yapıda olması için çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

Stratejimiz

Türkiye'nin entegre operatörü Türk Telekom olarak 52,8 milyon abonemiz, 39 bini aşkın çalışanımız ve yaygın satış ve bayi ağımızla faaliyetlerimizi yürütürken, ülkenin dört bir yanındaki iletişim altyapımız ile ülke kalkınmasına olan etkimizin büyüklüğünün farkındayız. Stratejimizi belirlerken bu büyüklüğün verdiği sorumluluk ve bilinçle hareket ediyoruz.

Türk Telekom olarak, sürdürülebilirlik stratejisinin bir gereği olarak tüm çalışanlarımızı, çalışanlarımızın ailelerini, tedarikçilerimizi, müşterilerimizi ve diğer paydaşlarımızı dönüşüm sürecimiz içerisinde merkezimize alarak ilerliyoruz. Gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakma hedefiyle iş süreçlerinin sürdürülebilirlik prensiplerine daha uyumlu bir yapıda olması için çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Öncelikli olarak, çevresel sürdürülebilirlik kapsamında paydaşlarımızla birlikte önemli adımlar atıyoruz. Enerji verimliliği projeleriyle enerji kaynaklarına olan etkimizi azaltıyor, alternatif enerji kaynaklarına yöneliyoruz. Sosyal sürdürülebilirlik alanında herkes için bağlantıya erişimin yanı sıra dijital eşitlik ve dijital okuryazarlık projeleri ile toplumun bilgiye erişimini artırmayı hedefliyoruz. Dijital dönüşüm projeleriyle müşteri beklentilerini karşılamaya odaklanıyoruz. Sağlık ve güvenlik konularında önlemler alarak çalışanlarımızın ve müşterilerimizin refahını korumaya öncelik veriyoruz. Ayrıca, yönetişimsel sürdürülebilirlik çerçevesinde şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerine uygun olarak raporlamalar gerçekleştiriyoruz. Yerel ekonomiye katkıda bulunmak adına yerel tedarikçilerle iş birliği yapıyor, istihdam yaratmaya önem veriyoruz.

Enerji kaynaklarının verimli kullanılmasına, yenilenebilir enerji kaynaklarının yaygınlaştırılması ve çevreye verilen olumsuz etkinin azaltılması amacıyla atık yönetimine, enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji alanlarındaki yatırım ve çalışmalara önem veriyoruz.

Dönüşüm sürecimizde tüm paydaşlarımızı merkezimize alarak ilerliyoruz.

Türk Telekom olarak, sürdürülebilirlik yaklaşımı kapsamında düşük karbonlu ekonomiyi destekleyen ürün ve hizmetler sunuyoruz. Sera gazı emisyonlarını azaltma çalışmalarına devam ederek düşük karbon salımına sahip çözüm ve hizmetlerimizle pek çok sektörü destekliyoruz.

Türkiye'nin önde gelen telekomünikasyon şirketi olarak, sürdürülebilirlik kapsamında önemli hedefler belirledik. Karbon ayak izimizi sistematik olarak azaltma hedefimizle, 2020 yılında oluşan karbon emisyon miktarını (Kapsam 1-2) 2023 yılına kadar %35 azaltmayı amaçlıyoruz.

Türk Telekom olarak çevre dostu amaçlarımızı geliştirmek doğrultusunda, kısa süre içinde orta ve uzun vadeli hedefler belirleyerek, hedeflerimizi Bilim Temelli Hedefler Girişimi (SBTi) ile uyumlu hale getirmek üzere çalışmalarımızı başlatacağız.

Şirketimiz, insana değer odağı ile çalışanlarının gelişimini desteklemeyi, topluma katkı odağı ile bilgi ve iletişim teknolojilerine ulaşmada fırsat eşitliği sağlamayı ve kadınların çalışma hayatına katılımını teşvik etmeyi kendisine görev ediniyor.

Türkiye'nin dijital altyapısını güçlendirmek ve sürdürülebilir bir geleceğe katkı sağlamak amacıyla önemli bir rol üstleniyoruz. Türk Telekom olarak öncüsü olduğumuz bu konuda, fiberleşme yoluyla Türkiye'nin dijital potansiyelini ortaya çıkarma ve bağlantılı bir toplumun inşasına katkıda bulunma misyonuyla hareket ediyoruz. Bu bakış açısıyla, ülkemizde fiberde kat edilmesi gereken mesafenin çok büyük bir kısmını Türk Telekom olarak tek başına üstlenmiş durumdayız.

Akıllı şehir teknolojilerine yatırım yapmaya devam ederek sürdürülebilir, verimli ve yaşam kalitesi yüksek şehirler inşa edilmesine katkı sağlıyoruz. Yeni nesil şehircilik anlayışına uygun çözümlerle, Türkiye'nin en büyük akıllı şehirler projelerine liderlik ediyoruz.

Akıllı şehir teknolojileri kavramını yaygınlaştırırken, ürettiğimiz akıllı çözümlerle belediyelerde elektrik, yakıt tüketimi ve sulamada tasarruf elde edilerek ülke kaynaklarının etkin kullanımına katkı sağlıyoruz.

Siber güvenlik kapsamında müşterilere yönelik olası siber saldırıları, müşterilerimize ait kişisel bilgilere erişimi ve elde edilen bilgilerin kötüye kullanımını engellemek adına birçok bireysel ve kurumsal ürün ve hizmet sunuyoruz. Telekomünikasyon sektörünün doğası gereği müşteri sayısı ve işlenen veri çeşitliliğinin yüksek olması nedeniyle kişisel verilerin korunması konusunu tüm dahili ve harici iş süreçlerinde ön planda tutuyoruz.

Telekomünikasyon operatörlüğünün ötesinde, bilgi toplumuna geçişin ana aktörlerinden biri olarak; tüm iş süreçlerinde kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği ile müşteri memnuniyeti yönetim sistemlerinin prensip ve gerekliliklerini dikkate alıyoruz.

İşlem ve faaliyetlerimizde menfaat sahiplerinin ilgili mevzuat ve karşılıklı sözleşmelerle düzenlenen haklarını koruma altına alırken aksi bir durumda, iyi niyet kuralları ve Evrensel İnsan Hakları çerçevesinde söz konusu hakların korunmasını sağlıyoruz.

Hissedar ve diğer yatırımcılar başta olmak üzere tüm paydaşlarımızın sürdürülebilirlik alanındaki performansımızı takip edebilmesi adına ulusal ve uluslararası endekslerde yer almaya devam ediyoruz.

Yönetişimimiz

Sürdürülebilirlik yönetişimimiz çerçevesinde, üst yönetimin katılımı ve sahipliğiyle ekonomik, çevresel, sosyal ve yönetişimsel faktörleri şirket faaliyetlerinde ve karar mekanizmalarında dikkate alarak bu faktörlerle bağlantılı fırsat ve risklerin etkin bir biçimde yönetilmesini hedefliyoruz. Sürdürülebilirlik yönetişimi konusunda önemli adımlar atıyor, sürdürülebilirlik ilkelerini iş stratejilerinin merkezine yerleştirerek, ÇSY etkilerini en iyi şekilde yönetmeyi hedefliyoruz.

Sürdürülebilirlik çalışmalarımızı daha etkin bir şekilde yürütmek için Sürdürülebilirlik Komitesi oluşturulmuştur. Yönetim Kuruluna raporlayan Sürdürülebilirlik Komitesi, CEO liderliğinde, yönetim temsilcilerinden oluşuyor. Sürdürülebilirlik Komitesi, şirketimizin sürdürülebilirlik stratejilerini belirlemek, sürdürülebilirlik yaklaşımının tüm iş süreçlerine entegrasyonunu sağlamak, hedeflere yönelik çalışmaları hayata geçirmek, hedeflerin takip edilmesini sağlamak ve sürdürülebilirlik performansını değerlendirmek üzere önemli bir rol üstleniyor.

Sürdürülebilirlik ilkeleri iş stratejilerimizin merkezinde yer alıyor.

Öncelikli konuların belirlenmesi ve operasyonel faaliyetlerin etkin şekilde yürütülürken sürdürülebilirlik politikasına uyum için alt çalışma grupları oluşturuyoruz. Şirketimizde sürdürülebilirlik genel koordinasyon ve raporlama çalışmaları Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Direktörlüğü tarafından yürütülüyor.

Sürdürülebilirlik yönetimi, stratejik hedeflerimizi destekler şekilde, çevresel etkilerin doğru yönetilmesi ve enerji verimliliği konularını önceliğine alıyor. Enerji tüketimini azaltmak ve karbon ayak izini düşürmek için pek çok proje yürütüyoruz. Bunlar arasında enerji verimliliği ve enerji kaynaklarının çeşitlendirilmesi çalışmaları, yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı, akıllı bina ve atık yönetimi gibi uygulamalar yer alıyor.

Şirket olarak, sosyal etkileri de göz önünde bulunduruyor, bu alanda toplumun her kesimine sağladığımız çok yönlü fayda ile gurur duyuyoruz. Faaliyet gösterdiğimiz sektör ve ülke çapındaki konumumuz itibarıyla sosyal anlamdaki etkimizin kapsamlı ve yüksek olduğunun bilincindeyiz. İletişim araçlarının sağladığı fırsat eşitliği ve herkes için erişim, odak noktalarımız arasında önemli yer tutuyor. Ülkemizin dijitalleşme yolculuğunda erişimin ne denli önemli olduğunun farkında olarak uzun yıllardır yatırımlarımızı bu bakış açısıyla önceliklendiriyoruz. Çalışanların refahını ve iş sağlığını önemsiyor; çeşitlilik, eşitlik ve kapsayıcılık ilkelerine bağlı kalıyoruz. Çalışanların eğitim ve gelişimine yatırım yapıyor, iş sağlığı ve güvenliği konularında sürekli iyileştirmeler gerçekleştiriyoruz. Kurumsal sorumluluklarımızın



farkında olarak ülkemizin sosyal refahına destek olmak ve topluma katkı yapmak için durmaksızın yatırım yapıyor, birçok farklı alanda projeler yürütüyoruz.

Ekonomik etkileri dikkate alarak, yerel ekonomiye katkıda bulunmayı ve sürdürülebilir ekonomik büyümeyi desteklemeyi amaçlıyoruz. Yerel tedarikçilerle iş birliği yapıyor ve yerel istihdamı teşvik ediyoruz. Ayrıca, dijital dönüşüm projeleriyle Türkiye'nin ekonomik büyümesine katkıda bulunuyoruz.

Şirketimizin risk ve fırsat analizlerini sektörün gelişimi ve Türkiye'nin kalkınması açısından bütünsel bir yaklaşımla ele alıyor, yarattığımız ekonomik etkiyi çarpan etkisiyle büyütme hedefi güdüyoruz.

Sürdürülebilirlik yönetişimi konusunda şeffaflığı ve hesap verebilirliği önemsiyoruz. Sürdürülebilirlik performansımızı düzenli olarak raporluyor ve paydaşlarımızla iletişim kurarak geri bildirimleri dikkate alıyoruz. Ayrıca, sürdürülebilirlik konularında paydaşlarla iş birliği yaparak daha iyi sonuçlar elde etmeyi hedefliyoruz.

Odak Alanları ve Politikamız

Sürdürülebilirlik Komitesi liderliğinde farklı seviyelerde görev yapan yöneticiler ve çalışanlar, şirketimiz sürdürülebilirlik stratejisinin başarısını destekliyor. Yöneticilerimiz, şirketin sürdürülebilirlik yolculuğuna liderlik ediyor, stratejilerin belirlenmesi ve uygulanması konusunda önemli bir rol üstleniyor. Yöneticilerimiz aynı zamanda, sürdürülebilirlik hedeflerinin belirlenmesi ve bu hedeflere ulaşmak üzere çalışanların teşvik edilmesi, sürdürülebilirlik konularında çalışanlara eğitim verilmesi ve çalışanların bilgi ve farkındalığının artırılması gibi alanlarda da aktif görev alıyor.

Çalışanlarımızın sürdürülebilirlik konularında fikirlerini ve önerilerini paylaşmalarını teşvik ediyoruz. Çalışanlarımız, enerji verimliliği, atık yönetimi ve çevrenin korunması gibi konularda şirketin hedeflerine ulaşmak için çeşitli projelerde yer alıyor. Ayrıca, sürdürülebilirlik konularında eğitim ve bilgilendirme programlarına katılarak kendilerini geliştiriyor ve şirketin sürdürülebilirlik stratejisine uyum sağlıyor.

Şirketimiz, çalışanlara sürdürülebilirlik konularında performans hedefleri belirliyor ve bu hedeflere ulaşmaları için destek sağlıyor. Ayrıca, çalışanların sürdürülebilirlik konularında başarıları takdir ediliyor ve ödüllendiriliyor. Bu şekilde, Türk Telekom olarak, çalışanlarımızın sürdürülebilirlik stratejisine olan bağlılığını artırıyor ve şirketimizin sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmasını destekliyoruz.

Türk Telekom olarak "Herkes için erişilebilir iletişim" prensibi ile çalışmalar yürütüyoruz. Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin (UNGC) 10 temel evrensel ilkesine uygun davranacağımız konusunda taahhüt veriyor ve iş yapış şeklimizde Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı kendimize rehber ediniyoruz.

Şirketimizin sürdürülebilirlik vizyonunu net bir şekilde ortaya koymamızla birlikte, stratejimiz doğrultusunda Sürdürülebilirlik Politikamızı oluşturduk. Türk Telekom olarak, sürdürülebilir bir geleceğin oluşturulması için odak alanlarımızı tanımlıyoruz:

Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin (UNGC) 10 temel evrensel ilkesine uygun davranacağımız konusunda taahhüt veriyoruz.

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





Güven Odağı – Sorumlu İş Yapma

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

- Türk Telekom Grubu Şirketleri faaliyet gösterdiği ve temsil edildiği tüm ülkelerdeki rüşvet ve yolsuzlukla ilgili yasal düzenlemelere uyar. Rüşvet ve yolsuzluğa karşı "sıfır tolerans" yaklaşımı ile hareket eder. Faaliyetlerini dürüst, güvenilir, yasal ve etik kurallara uygun bir şekilde sürdürmeyi taahhüt eder.
- Satın alma süreçlerinde temel değerleri; şeffaflık, dürüstlük ve samimiyet oluşturmaktadır. Tedarikçilerini, Türk Telekom Sürdürülebilirlik Politikasına uygun hareket etmeleri konusunda yönlendirir.
- Oluşturduğu uzun vadeli hedefleri; 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.
- Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde yer alan prensiplerin uygulanması için azami özen gösterir, şeffaf ve yakın bir ilişki içerisinde, tüm pay ve menfaat sahiplerinin çıkarlarını eşit bir biçimde gözetir.

İklim Değişimi ve Çevre Odağı

Türk Telekom, küresel iklim krizinin getirdiği risklerin farkındadır ve buna pozitif katkı için çalışır. Doğal kaynakların sorumlu kullanımını esas alan sistemler oluşturur ve sürekliliğini sağlar. Çevresel sorumluluklarını yerine getirmeyi görev kabul eder.

- Çevre ile ilgili tabi olduğu tüm ulusal, uluslararası yasal düzenlemelere ve diğer yükümlülüklere uyum sağlar.
- Faaliyetlerinden kaynaklanan önemli çevresel etkileri ölçümler, çevre performansını sürekli geliştirmeyi sağlar.
- Doğal kaynakların hızla tüketilmesinin önüne geçmek amacıyla Sıfır Atık Projesi'ne katılım sağlar. Teknolojik dönüşüm sonucunda boşa çıkan malzeme ve kaynakların geri dönüşümü ve ülke ekonomisine tekrar kazandırılması için yetkin ve yeterli firmalarla iş birliği yapar.
- Yüksek enerji tüketiminin toplum ve çevreye olan etkisinin bilincinde olan Türk Telekom, enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji alanlarındaki yatırımlara ve çalışmalara önem verir.
- Faaliyetlerinde, karbon emisyonlarını izler ve Karbon Saydamlık Projesi'ne (CDP) katılım sağlar. Düşük karbonlu ekonomiyi destekleyen ürün ve hizmetler sunar. Bu hizmetler aracılığı ile farklı sektörleri destekleyerek sera gazı emisyonlarını azaltmaya katkı sağlar.
- Baz istasyonlarının kurulum öncesi ve sonrası elektromanyetik alan ölçümleri yaparak insanlar ve çevre açısından güvenli bir şekilde çalışmalarını sağlar.
- Yeni nesil şehirler için geliştirdiği ürün ve hizmetler ile 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.
Türk Telekom;

- İnsan haklarına saygıyı en temel değerlerinden biri olarak benimser. Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi kapsamında yer alan temel insan haklarına, insanın maddi ve manevi varlığına saygı duyar ve tüm faaliyetlerini bu doğrultuda yürütür.
- Angarya, çocuk işçiliği, yasadışı göçmenler ve çalışma izni olmayan yabancı uyruklu personel çalıştırma ile borç ödeme amaçlı işçilik ve her çeşit insan ticareti de dahil olmak üzere zorla çalıştırma uygulamalarının tümünü reddeder.
- Farklılıklara değer verir, bunu bir zenginlik olarak görür, fırsat eşitliğini taahhüt eder.
- Sunduğu eğitim olanaklarıyla çalışanların bilgi ve becerilerinin geliştirilmesine, yeni teknolojilere uyumlarının sağlanmasına, performans ve yetkinliklerinin artırılmasına katkı sağlar.
- Sürdürülebilirlik stratejisinin başarısı için çalışanları ile iş birliği içinde olmasının gerekliliğinin bilincindedir. Çalışan deneyiminin iyileştirilmesine önem verir.
- 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.
- 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. Türkiye'nin her köşesinde altyapıların dayanıklılığı ile sürekli ve güvenli iletişim hizmeti sunulmasını amaçlar.

- 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.
- Türkiye'nin iletişim altyapısını kuran ve geliştiren telekomünikasyon şirketi olmanın sorumluluğuyla ülkenin her noktasında erişim hizmeti vermeyi, altyapılarının dayanıklılığını ve iletişimin sürekliliğini sağlamayı amaçlar.
- Türkiye'nin siber güvenlik operatörü olarak ülkenin verisini koruyarak, ulusal güvenliğimizi 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.

- Türk Telekom, 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 hedeflerini de destekler. Toplumdaki dijital uçurumu ortadan kaldırmayı amaç edinerek toplumun her kesiminin bilgiye erişimine katkıda bulunur.
- Toplumun öncelikli ihtiyaçlarına çözüm sunan projelerle örnek teşkil eder, kamuoyunda farkındalığı artırmayı hedefler.
- Türk Telekom 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.
- Türk Telekom, ürün ve hizmetler ile mevcuttaki sosyal sorumluluk çalışmaları sayesinde toplumun tüm kesimlerinin bilgiye erişiminde ve eğitimin ülkenin her köşesine yaygınlaştırılmasında önemli bir rol oynar. Eğitim ve bilgiye erişim konusunda özellikle dezavantajlı kesimlere fırsat eşitliği sağlar.







Önceliklerimiz

Sürdürülebilirlik alanındaki öncelikli konularımızı belirlemek amacıyla 2022 yılında oldukça geniş kapsamlı bir "Türk Telekom Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi Çalışması" gerçekleştirdik. Bu çalışmayı, Türk Telekom'un iç ve dış paydaşlarını (yurtiçi ve yurtdışı) kapsayacak şekilde anket ve birebir paydaş görüşmeleri yöntemleriyle gerçekleştirdik.

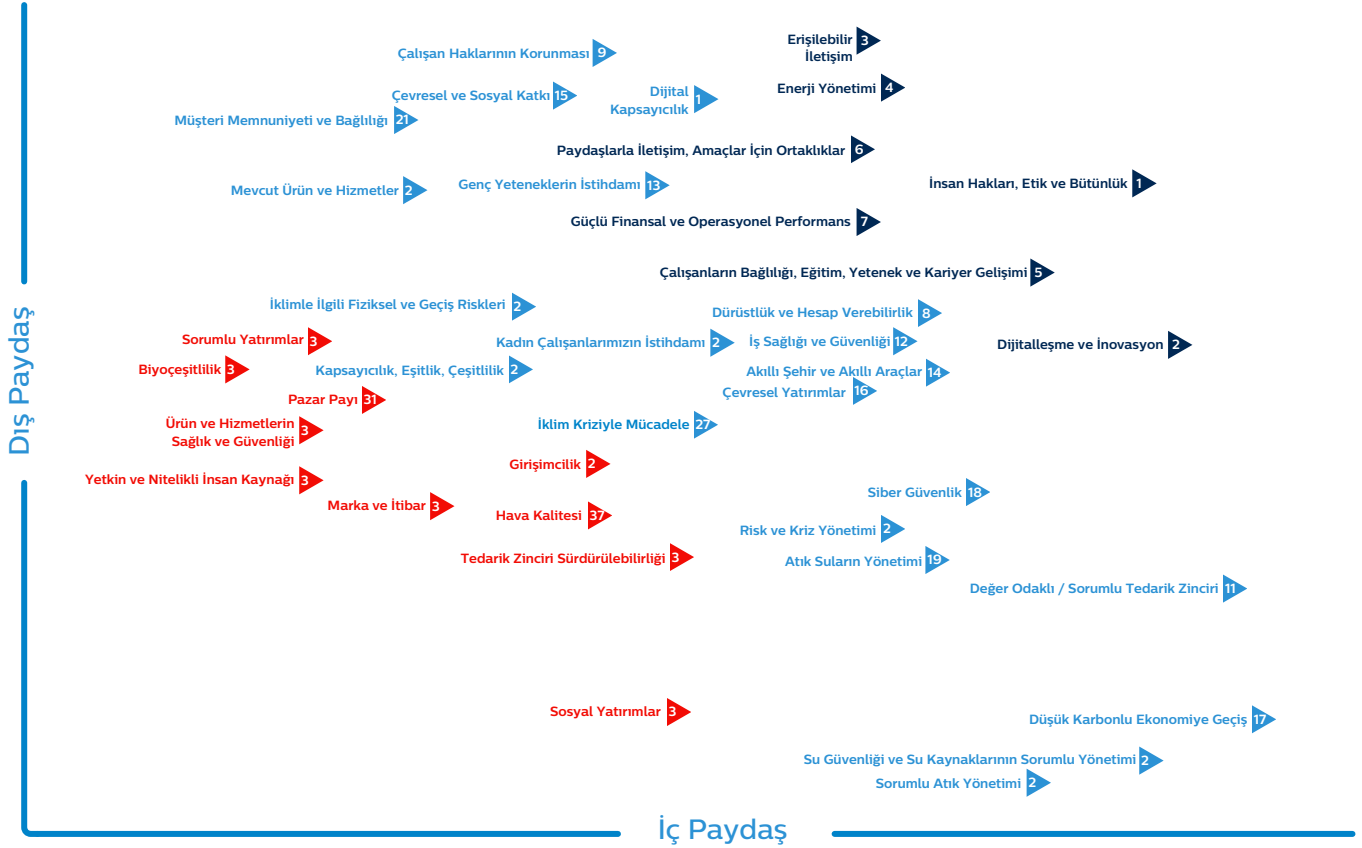
Anket aracılığıyla, çalışanlar, üst yönetim ve hissedarları kapsayan iç paydaşlardan toplamda 36 yanıt; yatırımcılar, tedarikçiler, müşteriler, Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve üniversiteler ile kamu kuruluşlarını kapsayan dış paydaşlardan ise 32 yanıt olmak üzere toplamda 68 yanıt aldık.

Önceliklendirme çalışmaları kapsamında 24 iç ve dış paydaşımızla birebir görüşmeler gerçekleştirdik ve öncelikli konulara ilişkin görüşlerini aldık.

24 iç ve dış paydaşımız ile birebir görüşme yaparak öncelikli konulara ilişkin görüşlerini aldık.



Önceliklendirme Analizi Matrisi



Yüksek Öncelikli Konular

1. İnsan Hakları, Etik ve Bütünlük
2. Dijitalleşme ve İnovasyon
3. Erişilebilir İletişim
4. Enerji Yönetimi
5. Çalışanların Bağlılığı, Eğitim, Yetenek ve Kariyer Gelişimi
6. Paydaşlarla İletişim, Amaçlar İçin Ortaklıklar
7. Güçlü Finansal ve Operasyonel Performans

Öncelikli Konularımız Üzerinden Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkımız

Öncelikli Konu Başlıkları	4 NİTELİKLİ EĞİTİM	5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ	7 ERİŞİLEBİLİR VE TEMİZ ENERJİ	8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME	9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPI	10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI	11 SÜRDÜRÜLEBİLİR ŞEHİRLER VE TOPLULUKLAR	12 SORUMLU ÜRETİM VE TÜKETİM	13 İKLİM EYLEMİ	16 BARIŞ, ADALET VE GÜÇLÜ KURUMLAR	17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR	Katkı Sağlanan Alt Hedefler
İnsan Hakları, Etik ve Bütünlük				✓		✓		✓		✓		8.5, 8.7, 8.8, 10.2, 10.3, 12.8, 16.3
Dijitalleşme ve İnovasyon				✓	✓		✓					8.2, 8.3, 9.1, 9.5, 11.2
Erişilebilir İletişim					✓	✓	✓					9.C, 10.2, 11.2, 11.3
Enerji Yönetimi			✓		✓			✓	✓			7.2, 7.3, 9.4, 12.2, 13.2
Çalışanların Bağlılığı, Eğitim, Yetenek ve Kariyer Gelişimi	✓			✓								4.4, 8.5
Paydaşlarla İletişim, Amaçlar için Ortaklıklar								✓		✓	✓	12.6, 16.6, 17.6, 17.17
Güçlü Finansal ve Operasyonel Performans				✓								8.1, 8.2, 8.3
Dürüstlük ve Hesap Verebilirlik										✓		16.5, 16.6
Çalışan Haklarının Korunması		✓		✓		✓						5.5, 8.5, 8.8, 10.1, 10.3, 10.4
Dijital Kapsayıcılık					✓	✓						9.2, 9.C, 10.3
Değer Odaklı / Sorumlu Tedarik Zinciri				✓				✓			✓	8.7, 12.6, 17.14
İş Sağlığı ve Güvenliği				✓								8.8
Genç Yeteneklerin İstihdamı	✓			✓		✓						4.4, 8.5, 8.6, 10.2, 10.3
Akıllı Şehir ve Akıllı Araçlar			✓		✓		✓					7.3, 9.1, 11.1, 11.2, 11.3, 11.5, 11,6
Çevresel ve Sosyal Katkı			✓	✓	✓				✓			7.1, 7.2, 8.6, 9.5, 13.1, 13.2, 13.3
Çevresel Yatırımlar			✓					✓	✓		✓	7.1, 7.2, 12.4, 12.5, 13.2, 17.16
Düşük Karbonlu Ekonomiye Geçiş			✓				✓	✓	✓		✓	7.1, 7.2, 11.6, 12.4, 12.5, 13.2, 17.16
Siber Güvenlik					✓					✓	✓	9.1, 9.2, 9.3, 16.10, 17.6

Öncelikli Konu Başlıkları	4 NİTELİKLİ EĞİTİM	5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ	7 ERİŞİLEBİLİR VE TEMİZ ENERJİ	8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME	9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPI	10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI	11 SÜRDÜRÜLEBİLİR ŞEHİRLER VE TOPLULUKLAR	12 SORUMLU ÜRETİM VE TÜKETİM	13 İKLİM EYLEMİ	16 BARIŞ, ADALET VE GÜÇLÜ KURUMLAR	17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR	Katkı Sağlanan Alt Hedefler
Atık Suların Yönetimi							✓	✓				11.5, 12.5
Risk ve Kriz Yönetimi							✓		✓			11.5, 13.1, 13.2
Müşteri Memnuniyeti ve Bağlılığı				✓								8.2
Su Güvenliği ve Su Kaynaklarının Sorumlu Yönetimi								✓				12.2, 12.8
Mevcut Ürün ve Hizmetler	✓				✓		✓					4.4, 9.1, 9.2, 9.3, 11.1
İklimle İlgili Fiziksel ve Geçiş Riskleri			✓	✓			✓	✓	✓			7.2, 8.4, 11.5, 12.2, 13.1, 13.2, 13.3
Sorumlu Atık Yönetimi							✓	✓				11.6, 12.4, 12.5, 12.6
Kapsayıcılık, Eşitlik, Çeşitlilik	✓	✓		✓		✓						4.4, 5.1, 5.5, 8.5, 8.6, 10.3, 10.4
İklim Kriziyle Mücadele			✓				✓	✓	✓			7.2, 11.6, 12.2, 12.4, 12.5, 13.1, 13.2, 13.3
Kadın Çalışanların İstihdamı		✓				✓						5.1, 10.3
Girişimcilik		✓		✓							✓	5.5, 8.2, 8.3, 8.6, 17.9
Tedarik Zinciri Sürdürülebilirliği				✓	✓			✓	✓			8.4, 9.3, 12.6, 12.7, 13.3
Pazar Payı				✓				✓			✓	8.2, 8.3, 12.6, 17.6
Sorumlu Yatırımlar		✓	✓						✓	✓		5.5, 7.2, 13.2, 16.6
Sosyal Yatırımlar		✓		✓		✓						5.4, 8.3, 10.4
Marka ve İtibar					✓			✓			✓	9.5, 12.6, 17.16
Ürün ve Hizmetlerin Sağlık ve Güvenliği				✓				✓				8.8, 12.6
Yetkin ve Nitelikli İnsan Kaynağı	✓			✓								4.3, 4.4, 8.2, 8.5

Dijital Çağda Değer Yaratmak

Türk Telekom için dijital çağ, teknolojinin hızla geliştiği ve dijitalleşmenin hayatın her alanına yayıldığı bir dönemi ifade ediyor. Bu değişimde değer yaratmak için geleneksel yöntemlerin yanı sıra, dijital araçları ve teknolojiyi kullanmak kritik önem taşıyor.

Dijital çağda değer yaratmak, internet, mobil cihazlar, yapay zeka, büyük veri analitiği gibi dijital araçlar ve teknolojilerden yaralanmak, iş süreçlerini optimize etmek, müşteri deneyimini geliştirmek ve yeni iş modellerini oluşturmakla ilişkilidir. Türk Telekom olarak, değer yaratırken aynı zamanda inovasyonu teşvik ediyoruz. Yeni teknolojilerin ve dijital araçların kullanımı, yeni ürün ve hizmetler sunma fırsatı veriyor. Yapay zeka ve büyük veri analitiği gibi teknolojilerle müşteri davranışlarını anlıyor, kişiselleştirilmiş deneyimler sunuyoruz.

Türkiye'nin her köşesine yüksek kaliteli bağlantı götürmeyi görev edinen ilk entegre telekomünikasyon operatörü olarak son 7 yılda neredeyse ikiye katlayarak, 2022 sonu itibarıyla 403 bin km'ye ulaştırdığımız fiber ağı ile Türkiye'nin dijital dönüşümüne katkı sağlıyor ve 5G teknolojisinin de sabit altyapısını oluşturacak fiber şebekeyi yaygınlaştırmaya hız kesmeden devam ediyoruz.

Dijital değer yaratmanın yanı sıra, bu alanda istihdam olanakları oluşturulması, girişimlerin desteklenmesi ve kariyer imkanları sunulmasıyla dijital yeteneklerin iş gücüne dahil olmasını sağlıyoruz. Bununla birlikte, inovasyon, yaratıcılık, esneklik ve sürekli gelişim gibi yetkinlikleri önemsiyor, dijital çağın hızla dönüşen doğasına olan adaptasyon yeteneğimizi güçlendiriyoruz. Bu şekilde, çağın sunduğu fırsatları en iyi şekilde değerlendireceğimize ve sürdürülebilir başarıya ulaşabileceğimize inanıyoruz.

403 bin km

7 yılda
ikiye katlanan
fiber ağ



Paydaşlar ile Etkileşimimiz

Paydaş ilişkilerini, sürdürülebilirlik stratejimizin temel unsurlarından biri olarak değerlendiriyoruz. Türk Telekom olarak paydaşlarımızın görüşlerini ve beklentilerini anlamaya, bu doğrultuda hareket etmeye önem veriyoruz. Bu doğrultuda çeşitli gruplardan 68 paydaşımız ile gerçekleştirdiğimiz anket ve 24 paydaşımız ile yaptığımız birebir görüşmeler ile paydaşların sürdürülebilirlik çerçevesinde öncelikli konulara ilişkin görüşlerini aldık. Bu görüşler, sürdürülebilirlik stratejimizin gelişiminde ve hedeflerimizin belirlenmesinde yol gösterici oldu.

Anket aracılığıyla, çalışanlar, üst yönetim ve hissedarları kapsayan iç paydaşlardan toplamda 36 yanıt; yatırımcılar, tedarikçiler, müşteriler, sivil toplum kuruluşları ve üniversiteler ile kamu kuruluşlarını kapsayan dış paydaşlardan ise 32 yanıt olmak üzere toplamda 68 yanıt aldık.

Paydaşlarımızın görüşlerini de dikkate alarak oluşturduğumuz sürdürülebilirlik önceliklerimize uygun olarak çalışmalarımızı sürdürüyor, İnsan Hakları yaklaşımını sürdürülebilirlik stratejimizin ve yönetimimizin merkezine yerleştiriyoruz.

Tüm paydaşlarımızla farklı iletişim kanalları ve sıklığıyla iletişim kuruyoruz. Sürdürülebilirlik Komitemizle birlikte, yerel halk ve kamuoyunu, müşterilerimizi, çalışanlarımız ve ailelerini, ana hissedarlar ve yatırımcıları, tedarikçileri, STK ve meslek örgütlerini, finansal kurumları, grup şirketlerimizi, kamu ve yerel otoriteleri, düzenleyici ve denetleyici kurumları, medyayı, rakiplerimizi ve akademik kurumları öncelikli paydaşlarımız olarak belirledik. Paydaşlarımızdan gelen tüm geri bildirimleri değerlendiriyor, karar alma süreçlerimize paydaş görüşlerini dahil ediyoruz.

İnsan Hakları yaklaşımı

Sürdürülebilirlik stratejimizin merkezi



Çalışanlar

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

Hissedarlar

Türkiye Varlık Fonu (TVF), Türkiye Cumhuriyeti Hazine ve Maliye Bakanlığı, Halka Açık hisse sahipleri

Finansal Kurumlar

Bankalar, hisse ve bono yatırımcıları, analistler, kredi derecelendirme kuruluşları, sigorta ve finansal kiralama şirketleri

Müşteriler

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

Yerel Halk

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

STK ve Meslek Örgütleri

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

Kamu ve Yerel Otoriteler, Düzenleyen, ve Denetleyici Kurumlar

Hükümet ve Bakanlıklar, yerel otorite ve kurumlar, uluslararası inisiyatifler, ulusal ve yerel enstitüler

Medya

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

Tedarikçiler

Alt işverenler, tedarikçi kurumlar, iş ortakları, teknoloji firmaları

Akademik Kurumlar

Orta ve yükseköğrenim kurumları, diğer akademik kuruluşlar

Topluluk Şirketleri

TT Mobil, TTNET ve bağlı tüm şirketler

Rakipler

Yerli ve yabancı telekom, altyapı şirketleri

Öncelikli Paydaşlar

Paydaş Ana Kategori	İletişim Şekli	İletişim Konularımız
• Çalışanlar ve Aileleri • Genç Yetenekler • Potansiyel Çalışanlar • Eski Çalışanlar	• Anketler • Raporlama ve bültenler • Geri bildirim toplantıları • Birebir görüşmeler • İnsan kaynakları görüşmeleri • Seminerler • Projeler	• Şirketin tanıtımı, çalışan bağlılığı, çalışan memnuniyeti, ücret seviyesi, temel haklar, yan haklar, kariyer fırsatları, yurtiçi ve yurtdışı staj ve eğitim imkanları, yetenek odaklı gelişim, çalışan sağlığı ve güvenliği, gönüllülük ve girişimciliğin desteklenmesi, performans değerlendirmesi, çalışan katılımı ve geri bildirimi • Yan haklarda adil uygulamalar, eşit yaklaşım, kariyer planı, çizgileri belli çalışma koşulları ve net iş tanımları, çalışma detaylarına ve sorumluluklara ilişkin görev tanımları • Çalışan yakınlarına sağlanan haklar ve olanaklar • Eski çalışanların şirket ile bağının devam etmesi, kazanılmış hakların devamlılığı
• Müşteriler	• Anketler • Geri bildirim • Müşteri toplantıları • Etkinlikler	• Bireysel Müşteriler: Kesintisiz ve kaliteli iletişim, yenilikçi ürün ve hizmetler, geniş kapsama alanı, makul ücretlendirme, kampanyalar, ücretsiz uygulamalar, siber güvenlik servisleri, dikey alanlara ait uygulamalar, müşteri desteği ve sorun çözme, sosyal medya ve diğer dijital kanallar • Kurumsal Müşteriler: Altyapı, sürekli hizmet, yenilikçi ürünler, özel çağrı merkezi ve uzmanları, kurumsala özel hizmet ve ürünler, şeffaflık, müşteri geri bildirimleri ve ihtiyaçların alınması
• Hissedar ve Yatırımcılar	• Genel Kurul toplantıları • Birebir görüşmeler • KAP • İnternet sitesi	• Finansal performans, yatırım ve portföy yönetimi, sürdürülebilirlik yaklaşımı ve yıllar itibarıyla sürdürülebilirlik performansındaki gelişim, çevresel performans, stratejik planlar, riskler ve fırsatlar, topluma hizmet, kurumsal yönetim ve şeffaflık
• Tedarikçiler	• Anketler • Tedarikçi değerlendirme süreçleri	• Kapsayıcı ve maddeleri net sözleşmeler, sürdürülebilirlik kriterleri, insan hakları, envanter ve talep yönetimi, teknolojik gelişmelere ayrılan çalışan kaynağı ve bütçe, ödemelerin zamanlaması, yeni iş fırsatları yaratılması ve/veya referans olunması
• STK ve Meslek Örgütleri	• Birebir görüşmeler • Raporlama ve bültenler • Seminerler	• İş birlikleri, etkinlikler, mentorluk- girişimcilik programları, kapasite artırıcı faaliyetler, savunuculuk faaliyetleri vb.
• Finansal Kurumlar	• Finansal kuruluşlarla görüşmeler • KAP • İnternet sitesi	• Finansal ve operasyonel veriler, şirket stratejileri, krediler, yeşil krediler, yatırım ve portföy yönetimi, riskler ve risklerin yönetimi, yönetişim, iklim temelli önlemler, çevreye duyarlılık, baz istasyonları, hizmetlere ulaşım, topluma hizmet, şeffaflık ve adil olma, yıllar itibarıyla sürdürülebilirlik performansındaki gelişim, finansal teknolojiler (fintech)

Bütünleyen Paydaşlar

Paydaş Ana Kategori	İletişim Şekli	İletişim Konularımız
• Kamu ve Yerel Yönetimler • Düzenleyici ve Denetleyici Kurumlar	• Denetleme • Raporlama görüşmeleri	• Güvenli hizmet, denetim ve uygunluk, veri güvenliği ve korunumu, hizmet sürekliliği, güçlü ve geniş altyapı, yasal uyum, şeffaflık
• Yerel Halk	• Geri bildirim • Pazar araştırmaları	• Kapsayıcı ve dahil edici hizmetler, yüksek kalitede, hızlı ve kesintisiz internet, güçlü ve geniş altyapı, adil fiyatlama, halkın görüş ve geri bildirimleri, çevresel ve sosyal etkiler, güvenlik ve gizlilik, acil durum hizmetleri, teknolojik gelişmeler, kriz iletişimi
• Grup Şirketleri	• Grup projeleri • Görüşmeler ve toplantılar	• Bütüncül yaklaşım, tutarlı ve uyumlu hareket etme, sinerji yaratan yeni ürün ve hizmetler, altyapı paylaşımı, stratejik hedefler ve sürdürülebilirlik hedefleri
• Medya	• Basın toplantıları • Sosyal medya kanalları	• Şirket faaliyetleri, yeni projeler, şirketin sektördeki konumu, yatırımlar, topluma katkı temelli iş birlikleri, pazarlama ve reklam iş birlikleri, toplumsal sorumluluk
• Rakipler	• İş birlikleri • Ortak etkinlikler ve hedefler	• Sektörün gelişimi, rekabet analizi, teknoloji ve inovasyon trendleri, yerli ve milli olma, siber güvenlik, KVKK (Kişisel Verilerin Korunması Kanunu), dikey alan ürün ve hizmetler, altyapı paylaşımı, kriz ve acil durumlar
• Akademik Kurumlar	• Ar-Ge çalışmaları • Araştırmalar • Kariyer gelişim merkezleri	• Eğitim kurumları ile ürün ve hizmet gelişimi için iş birlikleri, Ar-Ge, teknoloji transferi, staj ve iş fırsatları, eğitim ve seminerler, sosyal sorumluluk projeleri, bilgi paylaşımı

Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz

Yıllar önce başlayan sürdürülebilirlik yolculuğumuza 180 yılı aşkın tecrübemizden aldığımız güç, bu gurur verici geçmişten gelen bilgi birikimi ve günün ihtiyaç ve beklentilerini karşılama gereğine olan inancımızla devam ediyoruz. Yalnızca bugünü değil yarınları güvence altına almak amacıyla ortaya koyduğumuz sürdürülebilirlik vizyonu doğrultusunda tüm paydaşlarımız için daima değer üretmek üzere stratejilerimizi oluşturuyor, geliştiriyor ve hayata geçiriyoruz. Türk Telekom olarak zaman içinde oluşturduğumuz yönetişim yapısını politikalar ile çerçeveye alırken, müşterilerimize sunduğumuz ürün ve hizmetleri, yaptığımız altyapı yatırımlarını ve sosyal sorumluluk bilinciyle hayata geçirdiğimiz birçok projeyi gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakma hedefiyle ilerletiyoruz.

Sürdürülebilirlik Politikası ve Yönetim Kuruluna raporlayan Sürdürülebilirlik Komitesi ile yönetişim yapımızı güçlendirdik.

Orta ve uzun vadeli hedefler belirleyerek, Bilim Temelli Hedefler Girişimi (SBTi) ile uyumlu hedefler vereceğiz.

Her yıl yayınladığımız Faaliyet Raporu ile hayata geçirdiğimiz pek çok faaliyeti paydaşlarımıza sunarken çeşitli sürdürülebilirlik endeks ve platformunda yer alıyor, şirketimizin bu alandaki konumunu daha yukarı seviyelere çıkarmak için çalışıyoruz. 2020 yılında ilk sürdürülebilirlik raporumuzun yayınlanmasıyla birlikte bu alandaki ilk hedeflerimizi de almış olduk. Sonraki dönemlerde özellikle yönetişim yapımızı geliştirmek adına Yönetim Kurulumuza raporlayan Sürdürülebilirlik Komitesini kurup, Sürdürülebilirlik Politikamızı oluşturduk. Önümüzdeki dönemde Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile uyumlu stratejimizi devam ettirirken, alacağımız orta ve uzun vadeli hedefler ile yolculuğumuza devam edeceğiz ve hedeflerimize bağlılığımızı ortaya koyan çalışmalarımızı paydaşlarımızla şeffaf bir şekilde paylaşacağız. Sürdürülebilirlik çalışmalarımızı faaliyet gösterdiğimiz pek çok alanda olduğu gibi, bu alanda da lider ve örnek şirketler arasında yer almak odağı ile devam ettireceğiz.

Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

Türk Telekom olarak, iklim değişikliğiyle mücadele ve çevrenin korunması konularının gezegenimizin geleceği için kritik öneme sahip olduğunun bilincindeyiz. Bu bağlamda, sürdürülebilirlik hedeflerimizi stratejimizin İklim Değişikliği ve Çevre Odağı'nda şekillendiriyor ve karbon ayak izimizi sistematik olarak azaltmaya odaklanıyoruz.

İklim hedeflerimiz için baz yılımızı 2020, hedef yılımızı 2023 olarak belirlemiştik. 2023 yılında kapsam 1 - 2 karbon emisyonlarımızda %35'lik azalma ve güneş enerjisinden elde edilen yenilenebilir enerji üretiminde %60'lık artış hedefimiz bulunuyordu. Güneş enerjisinden elde edilen yenilenebilir enerji üretim hedefine 2022'de ulaştık. Emisyonlarımızı azaltma yönünde ise emin adımlarla ilerliyor, bu alanda bizleri daha ileri taşıyacak çalışmaları öncelikli planlarımız doğrultusunda yürütüyoruz.

Stratejik hedeflerimiz, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına doğrudan hizmet ediyor. Enerji verimliliği çalışmalarımız, yenilenebilir enerji kaynaklarına olan yatırımlarımız ve çevreye duyarlı teknolojik çözümlerimizle dijital altyapıyı güçlendiriyoruz. Böylece, telekomünikasyon sektöründe sürdürülebilirliğin yaygınlaştırılmasına öncülük ediyoruz.

Hedeflerimizle küresel ölçekte olumlu etkimizi artırmanın yanı sıra ülkemizin iklim değişikliğiyle mücadeledeki ulusal hedeflerine de aktif bir şekilde katkıda bulunuyoruz. Ayrıca, Paris Anlaşması'nın küresel sıcaklık artışını sanayi öncesi döneme kıyasla 1,5 °C ile sınırlandırma temel hedefiyle uyumlu olacak şekilde, Bilim Temelli Girişimler (SBTi) kriterlerini ve yaklaşımlarını benimseyerek hedeflerimizi güçlendireceğiz.

Kendimize, sürdürülebilirliğe olan taahhüdümüzü yansıtırken potansiyelimizle uyumlu ve paydaşlarımızın beklentilerini karşılayacak gerçekçi ve hayata geçirilebilir hedefler almak istiyor, bu çerçevede tüm süreç ve iş modellerimizi gözden geçiriyoruz. Bu doğrultuda, kısa süre içinde orta ve uzun vadeli hedeflerimizi duyurarak, hedeflerimizi Bilim Temelli Hedefler Girişimi (SBTi) ile uyumlu hale getirmek üzere çalışmalarımızı başlatacağız.

Orta ve uzun vadeli hedefler belirleyerek, Bilim Temelli Hedefler Girişimi (SBTi) ile uyumlu hedefler vereceğiz.

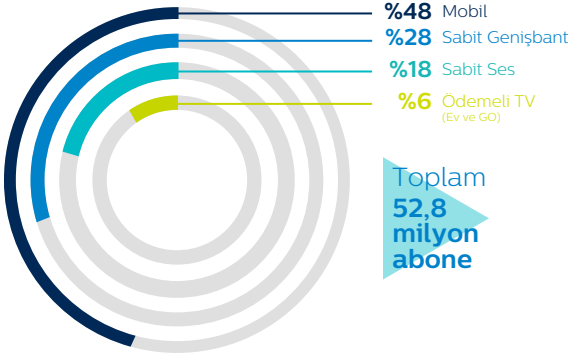
Diğer taraftan sosyal alanda yarattığımız etkiye odaklanarak ülkenin dört bir yanına taşıdığımız altyapımız ile bireylerin ve kurumların sabit ve mobil erişimlerini sağlıyoruz. Dijitalleşme ve bilgiye ulaşım noktasındaki topluma olan katkımızı artırarak devam ettirmek istiyoruz.

Kurduğumuz güçlü yönetişim yapımız ile tüm paydaşlarımıza eşit yaklaşarak ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarını kendimize ilke edinerek en iyi uygulama örneklerini hayata geçirmeye çalışıyoruz. Her noktada şeffaflığı ve hesap verilebilirliği savunurken yer aldığımız endekslerdeki pozisyonumuzu üst seviyelere çıkartmayı hedefliyoruz.

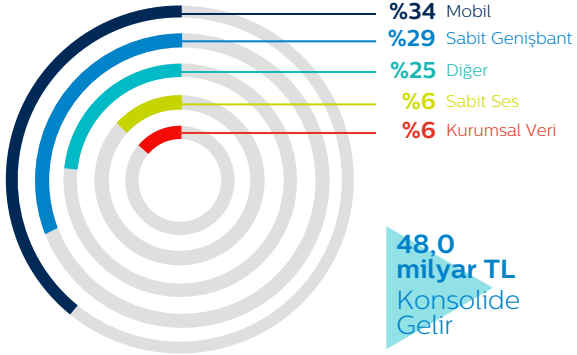
Hedeflerimizi Türk Telekom'un yaratabileceği en yüksek ekonomik katma değeri ortaya çıkaracak şekilde hayata geçirmek için, her alanda yatırımlarımızı bu amacı gözeterek yapmak ve şirketimizin finansal ve operasyonel performansını en yüksek seviyede tutmak önceliklerimizin başında geliyor.

Finansal Performans

Çoklu tekliflerde en güçlü pozisyon



Dengeli gelir portföyü



Diğer TV, uluslararası satışlar, ara bağlantı, UFRYK 12 standardı eliminasyonlar ve diğer gelirler

HIZLI BÜYÜME ODAĞI

Sabit Genişbant (Milyon TL)

2022	2021
14.171	10.712

Kurumsal Veri (Milyon TL)

2021	2022
2.357	2.952

“Türkiye’nin Çoklu Oyuncusu”

Türk Telekom,
31 Aralık 2022 itibarıyla
17,3 milyon sabit erişim hattı,
14,8 milyon sabit genişbant,
2,9 milyon TV ve
25,5 milyon mobil
abonesine hizmet sunuyor.

Mobil (Milyon TL)

2022	2021
16.426	11.500

Sabit Ses (Milyon TL)

2021	2022
2.728	3.058

Türk Telekom Grubu olarak, jeopolitik riskler, yüksek enflasyon, yavaşlayan küresel büyüme ve iklim değişikliği gibi kritik gündemlerin hakim olduğu 2022 yılını her çeyrek artan büyüme ile tamamladık.

Konsolide gelirler yıllık bazda %40,2 artarak 48,0 milyar TL'ye yükseldi. UFRYK 12 muhasebe etkisi hariç tutulduğunda, gelir büyümesi %37 olan 2022 öngörüsünün üzerinde gerçekleşerek yıllık bazda %40,1 oldu.

48 milyar TL Konsolide Gelir

Konsolide gelirler yıllık bazda %40,2 artarak 48 milyar TL'ye yükseldi.

UFRYK 12 hariç tutulduğunda, sabit genişbant gelirinde %32,3, mobil gelirinde %42,8, uluslararası gelirlerde %59,0, kurumsal data gelirlerinde %25,3 ve diğer gelirlerde %103,9 artışla faaliyet geliri büyümesi yıllık bazda %40,1 oldu.

2022'de yıllık bazda %16,6 artan konsolide FAVÖK, 19,1 milyar TL oldu. Yüksek baz, maliyet enflasyonu ve gelir büyümesi kompozisyonu, FAVÖK marjını %39,9'a çeken başlıca nedenler oldu. Faaliyet karı 2022'de yıllık bazda %8,2 artışla 11,0 milyar TL'ye yükseldi. Faaliyet kar marjı 2021'deki %29,8'den 2022'de %23,0'a geriledi.

Net kar, bir yıl önceki 5,8 milyar TL'ye kıyasla 2022'de 4,1 milyar TL oldu. Yıllık bazda artan net finansal zararlar, yıl içinde kaydedilen vergi geliriyle kısmen dengelendi.

1,47x Net Borç/FAVÖK oranı yıl içinde döviz kurları ve faiz oranlarındaki aşırı oynaklığa rağmen makul seviyede korundu.

2021 yıl sonunda 242 milyon ABD doları seviyesindeki net uzun yabancı para pozisyonu, 2022 sonu itibarıyla 375 milyon ABD dolarına yükseldi. Üst bariyerlerini aşmış PCCS işlemleri hedge portföyünün dışında tutulduğunda döviz pozisyonu 458 milyon ABD doları kısa pozisyondur.

Yatırım harcamaları geçen yılki 8,8 milyar TL'ye kıyasla 2022'de 14,0 milyar TL'lik öngörüye çok yaklaşarak 13,9 milyar TL oldu. Sabit ve mobil yatırımları, toplam harcamaların sırasıyla %55 ve %20'sini oluşturdu.

Güçlü ekonomik yapının sürdürülebilir büyüme, rekabetçilik, istihdam ve refahı desteklediğine inanıyoruz. Türk Telekom'un güçlü ve dengeli iş modeli, ekonomik krizler, küresel dalgalanmalar ve diğer dış etkenlerle karşılaşıldığında finansal dengelerin korunmasına ve hızlı toparlamaya olanak tanıyor. Bu yapıyı korumak ve güçlendirmek için politika taahhütlerini uyguluyor, operasyonlarımız için risk ve fırsatlarımızı değerlendiriyor ve yatırım planlamalarımızı sürdürülebilirlik odaklı yapıyoruz.



Sürdürülebilirlik Temelli Yatırımlar

Sürdürülebilirlik odaklı yatırımlarla ÇSY faktörlerini dikkate alarak uzun vadeli değer yaratmayı hedefliyoruz. Çevresel etkileri en iyi şekilde yönetmeyi ve doğal kaynakları verimli bir şekilde kullanmayı amaçlıyoruz. Sürdürülebilirlik odaklı yapılan yatırımlarımız, yenilebilir enerji, enerji verimliliği çözümleri, atık yönetimi, su kaynaklarının korunması, toplumun ihtiyaçlarının karşılanması, toplum refahının artırılması, marka itibarının ve marka değerinin güçlendirilmesi, etik değerlerin en üst seviyeden yönetilmesi ve amaç odaklı iş birliklerinin yapılması gibi konuları ve prensipleri içeriyor.

Sürdürülebilirlik odaklı yatırımlar aynı zamanda risk yönetimi, itibar yönetimi ve rekabet avantajı elde etme açısından önemli bir strateji oluşturulmasını sağlıyor. Bu tür yatırımlar, çevresel sürdürülebilirlik, sosyal refah ve iyi yönetişim ilkelerini desteklerken finansal getiri sağlama potansiyelini de barındırıyor. Dolayısıyla, şirketimiz için sürdürülebilirlik odaklı yatırımlar, geleceğe yönelik bir strateji olarak önemli bir rol oynuyor.

Enerji verimliliği yüksek ekipman ve yazılımları tercih ediyor, iç kaynaklarımızla geliştirdiğimiz yenilikçi çözümler üretiyoruz.

Bu yaklaşımla Türk Telekom olarak, Türkiye'nin fiber gücü olarak yıllardır bakır altyapıyı fibere dönüştürmenin yanı sıra kritik yeni yerleşim alanı (greenfield) projeleri ile Türkiye'nin dört bir yanını fiberleştirirken altyapı kalitemizi ve enerji verimliliğimizi güçlendiriyoruz. Mobil baz istasyonlarında ve soğutma sistemlerinde enerji verimliliği yüksek ekipman ve yazılımları tercih ediyor, bu konuda iç kaynaklarımızla geliştirdiğimiz yenilikçi çözümler üretiyoruz.

2022 yılı başında, teknolojik ömrünü tamamlamış ve yoğun olarak kırsal şebekede kullanılan SDH (Senkron Sayısal Hiyerarşi) transmisyon sistemlerinin, yeni nesil DWDM (Yoğun Dalga Boyu Bölmeli Çoğullama) sistemleriyle dönüşümünü başlattık. Dönüşüm ile birlikte, şebekede kapasite artış taleplerini modüler bir şekilde karşılayabilirken, enerji tasarrufu sağlayan ve düşük karbon salım hedefine uyumlu sistemler kurmayı amaçladık. Bu kapsamda, 2022 yılında yaklaşık 500 lokasyonda yaptığımız modernizasyona sonraki yıllarda da devam etmeyi planlıyoruz.

5G hazırlıkları kapsamında 2022 yıl sonu itibarıyla fiberle bağlı LTE saha sayısı oranını %50'ye çıkarırken, 10 GE bağlantılarını 100 GE bağlantılarına dönüştürdük. Ayrıca, cihazların toplam kapasitelerini 2 Tbps'ten 11 Tbps'e varan hızları destekleyecek şekilde dönüştürme çalışmalarını tamamladık. Hedeflenen iyileştirmeler kapsamında; 5G ve LTE trafiklerinin mobil şebekesinde yedekliliğini sağlamak, muhtemel gecikmeleri iyileştirmek, kapasiteyi daha verimli yönetmek ve müşteri deneyimini artırmak amacıyla üç yeni internet çıkış noktası açtık.

Fiber şebekesinde kullanılan yerli ürün oranını artırmak üzere Vestel firmasıyla yerinde üretim yöntemiyle üretilen yerli modem ürününü abonelerimizle buluşturduk. Yine, lityum aküde yerli üretime destek olmak adına, ASPİLSAN Enerji ile yerli lityum bataryaların geliştirilmesi ve ticari kullanımı konusunda anlaştık. ASPİLSAN Enerji'nin Türk Telekom mühendislerinin de desteğiyle geliştirdiği lityum batarya, ilk kez Türk Telekom'un canlı şebekesinde denenerek, ticari olarak kullanılmaya başlandı. 2022 yılında ASPİLSAN Enerji ile 1.500 adet ve Orbit Enerji ile 1.000 adet olmak üzere toplamda 2.500 adet yerli üretim lityum akünün temini için sözleşme imzaladık. Lityum akü dönüşümü ile yerli üretime destek olmanın yanı sıra hizmet verilen sahalarda yedeklilik süresini uzatmayı, hizmet kalitesini artırmayı ve işletme giderlerinde tasarruf sağlamayı hedefliyoruz.

Türk Telekom ve Huawei, 5G'ye hazır şebekelerin geliştirilmesi ve kaliteli şebeke uygulamaları için stratejik vizyon paylaşımının yanı sıra endüstriyel 5G uygulamalarını gerçekleştirmek ve ekosistemi geliştirmek için iş birliği yaptı.

Müşteriye Yakınsama (CSC), iş modeli kapsamında Operasyonda Dijitalleşme, Operasyonel Analitik, WiFi Operasyonları ve Her Alanda Çözüm başlıkları altında dört temel eksende süreçlerimizi geliştirmek üzere yeni iş modelini hayata geçirdik. Operasyonda Dijitalleşme başlığı altında genişbant arıza süreçlerinde yapay zeka (AI) tabanlı proaktif ve reaktif çözümler ile uzaktan dijital çözüm oranını %78'e çıkardık. Bu sayede şirketimiz, abonelerine çok daha hızlı çözüm sunmanın yanı sıra maksimum hizmet sürekliliği de sağlıyor.

Erzurum Atatürk Üniversitesi ile beş yıllık iş birliği yaparak yeni ürün, servis geliştirme ve iyileştirme faaliyetlerine bir yenisini ekledik. 2022 bahar döneminde başlayan programa dahil olan öğrenciler blok zincir, NFT, yapay zeka (AI) ve IoT gibi yenilikçi teknoloji projelerinde Türk Telekom ekipleriyle birlikte çalışma fırsatı yakaladı. Bu sayede şirketimizin ürün ve servislerinin gelişimi ve mükemmeliyeti yolunda çok değerli katkılar sağlamış olduk.

Yaklaşık 4 bin kuruma, 30'dan fazla ürün ve servisiyle siber güvenlik hizmeti sunan bir şirket olarak, Türkiye'nin en geniş siber güvenlik portföyüne sahibiz.

Son bir yılda 1,5 MW'lık güneş enerjisi sistemini daha devreye alarak yenilenebilir enerji sistemleri toplam kurulu gücünü 4 MW'a çıkardık.

Türk Telekom olarak, sunduğumuz hizmetler sonucunda ortaya çıkan elektronik atıkların geri dönüşümü için Bilişim Sanayicileri Derneği (TÜBİSAD) ile iş birliği içerisinde çalışmalarımızı yürütüyoruz.

Ulusal ve Uluslararası Raporlamalara Katkılarımız

Türk Telekom olarak, 2020 yılında ilk Sürdürülebilirlik Raporumuzu yayınladık. Raporda şirketimizin sürdürülebilirlik yaklaşımını, hedeflerini ve sürdürülebilirlik vizyonumuzu net bir şekilde ortaya koyduk. Bu vizyonu daha da somutlaştırmak adına Sürdürülebilirlik Politikamızı oluşturduk. Ayrıca, çalışmalarımızı daha etkin ve şeffaf bir şekilde yürütmek için yönetişim yapımızı da sürdürülebilirlik vizyonumuza uygun hale getirdik ve Sürdürülebilirlik Komitesi'ni oluşturduk. Sürdürülebilirlik faaliyetlerimizin etkin koordinasyonu ve takibi ve tüm paydaşlarla zamanlı ve şeffaf bir şekilde paylaşımı amacıyla Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Direktörlüğü yapısını kurduk. Sürdürülebilirlik yol haritamız doğrultusunda çalışmalarımızı, hedeflerimizi ve yatırımlarımızı Sürdürülebilirlik Komitemiz ile takip ediyor, kritik komite kararlarını Yönetim Kurulu onayına sunuyoruz.

Yakın gelecekte belirleyeceğimiz orta ve uzun vadeli hedefleri, Bilim Temelli Hedefler Girişimi (SBTi)'nin kriterlerine göre oluşturmayı planlıyoruz. Hedeflerimize ulaşmamızı sağlayacak performans göstergelerini de belirleyerek, sürdürülebilirlik yolculuğumuzda her adımımızı izlenebilir ve ölçülebilir bir şekilde atmaya devam edeceğiz.

Stratejimiz doğrultusunda politika ve taahhütlerimize uygun şekilde hareket ederek, sürdürülebilirlik alanında elde ettiğimiz başarılarla çevreye, topluma ve paydaşlarımıza değer katmayı hedefliyoruz. Sürdürülebilirlik performansımızı ölçmek, raporlamak ve sürekli iyileştirmek için küresel çapta kabul görmüş endekslerin ve sürdürülebilirlik kuruluşları rehberlerinin beklentilerini takip ediyoruz.

İş süreçlerimizi ve faaliyetlerimizi sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda yönetmek, çevresel etkilerimizi azaltmak, toplumsal sorumluluk projelerine katkıda bulunmak ve paydaşlarımızın beklentilerini karşılamak için çeşitli çalışmalar gerçekleştiriyor, ulusal ve uluslararası çerçevede önemli endekslerde yer alıyoruz.

Ulusal ve uluslararası sürdürülebilirlik kuruluşları ve endekslerinde yer alıyoruz.

Türk Telekom olarak, 2009 yılından beri BIST Kurumsal Yönetim Endeksi'nde yer alan tek telekom şirketiyiz. Ayrıca, oluşturulduğu 2014 yılından bu yana BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde de yer alarak ÇSY alanındaki örnek uygulamalarımızla başarılı performansımızı sürdürüyoruz.

MSCI Sürdürülebilirlik Endeksi tarafından yapılan değerlendirmede, özellikle gizlilik ve veri güvenliği başlığında kaydettiğimiz ilerlemelerle genel notumuzu A seviyesinde korumayı başardık.

S&P Global tarafından yapılan kurumsal sürdürülebilirlik değerlendirmesi kapsamında, başta ağ güvenilirliği ve inovasyon başlıklarında olmak üzere not artışı sağladık.

Uluslararası bir inisiyatif olan Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project-CDP)'ne 2011 yılından bu yana yıllık olarak raporlama yapıyoruz. CDP İklim Değişikliği rehberlerine uygun şekilde, sürdürülebilirlik yolculuğumuzda karbon salımını sistematik olarak azaltma hedefimizle gerçekleştirdiğimiz çalışmaları şeffaf bir şekilde raporluyoruz.

UNGC raporlamalarını, iş dünyasının sürdürülebilirlik performansını değerlendirmek ve paydaşlarla şeffaf bir şekilde iletişim kurmak için önemli bir araç olarak görüyoruz. 2020 yılında katıldığımız UNGC inisiyatifi çerçevesinde sektöre örnek olacak çalışmalar gerçekleştiriyor ve yıllık olarak ilerleme raporlarımızı paylaşıyoruz.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı sürdürülebilirlik hedeflerimize entegre ediyoruz. Böylelikle, hedeflerimizin etki alanını genişletiyor, sürdürülebilirlik performansımızı iyileştiriyoruz. Raporumuz aracılığıyla Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na olan katkımızı sunuyoruz.

Global Compact Network Türkiye
Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC)

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

Borsa İstanbul

FTSE4GOOD

Karbon Saydamlık Projesi - CDP

MSCI

S&P Global

Sustainalytics

Vigeo Eiris



İklim Değişimi ve Çevre Odağı

Yarattığımız değerle hem iklim krizinin etkilerini azaltmak hem de sektöre bu alanda öncülük etmek için önemli bir rol üstleniyoruz.

İklim Değişimi ve Çevre Odağı

Çevre Yönetimi Yaklaşımı

Türk Telekom olarak tüm çalışmalarımızı sürdürülebilirlik bakış açısıyla yönetmekle kalmayıp, çevre konusunda kurumsal kültürümüzü güçlendirmeyi ve farkındalık oluşturmayı amaçlıyoruz. Sürdürülebilirlik ve Faaliyet Raporlarımız yanında iletişim faaliyetlerimiz aracılığıyla tüm paydaşlarımızı ve toplumu bilinçlendirmeyi hedefliyoruz.

Düşük karbonlu ekonomiye geçiş amacıyla sera gazı emisyonlarımızı azaltmaya yönelik çalışmalar sürdürüyoruz. Bu bağlamda, çevreye duyarlı hizmetler sunarak, düşük karbon salımına sahip hizmet ve çözümlerle başta telekomünikasyon olmak üzere birçok sektöre ve ülkemizin 2053 Net Sıfır hedefine olumlu katkıda bulunuyoruz. Düşük karbonlu ekonomiye geçiş amacıyla sera gazı emisyonlarımızı azaltmaya yönelik çalışmalar sürdürüyoruz.

Atık yönetimi alanında çevre odaklı politikaları takip ediyor, atıklarımızı azaltacak uygulamalar geliştiriyoruz. Türk Telekom olarak, Sürdürülebilirlik Politikamıza uyumlu bir şekilde atık yönetimi faaliyetleri gerçekleştiriyoruz. Sürdürülebilirlik Politikamızın İklim Değişikliği ve Çevre Odağı'nda kaynakların verimli kullanılması, atık oluşumunun önlenmesi, atıkların kaynağında ayrıştırılması ve bu konularda yasal gerekliliklere uyum sağlanması ve benzeri çevresel taahhütlerimiz yer alıyor.

Ulusal ve uluslararası gereklilikleri takip ediyor ve bunlara tam uyum sağlıyoruz. Yasal mevzuatı takip etmenin yanı sıra tüm sahalarımızda ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi standardına tam uyumlu (%100) şekilde hareket ediyoruz. ISO 14001 standardı gereği kapsam dışı bırakılan çalışan veya çalışma alanımız bulunmuyor. Ayrıca, 2022 yılı içerisinde bildirimi yapılan herhangi bir çevre kazamız veya tahakkuk etmiş çevre cezamız yoktur.

Çevreye duyarlı hizmetler sunarak, düşük karbon salımına sahip hizmet ve çözümlerle başta telekomünikasyon olmak üzere birçok sektöre ve ülkemizin 2053 Net Sıfır hedefine olumlu katkıda bulunuyoruz.



İklim Kriziyle Mücadele

Günümüzde iklim krizi küresel düzeyde ciddi bir tehdit oluşturuyor. Bu etki sadece çevre üzerinde değil, aynı zamanda sektörler ve finansal göstergeler üzerinde de kendisini gösteriyor. Telekomünikasyon sektörü, hem iklim krizinin etkilerini doğrudan hisseden hem de çözüm üretme potansiyeli yüksek olan sektörlerden biridir. Yapılan araştırmalar ve değerlendirmeler, telekomünikasyon sektörünün iklim kriziyle mücadelede kritik bir rol oynayabileceğini vurguluyor.

Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi (UNFCC) tarafından yayınlanan raporlar, artan sera gazı emisyonlarının iklim kriziyle doğrudan ilişkili olduğunu gösteriyor. Telekomünikasyon sektörü, enerji ve altyapı gereksinimleri nedeniyle önemli miktarda elektrik tüketiyor ve sera gazı emisyonu oluşturuyor. Bu nedenle, sektörün enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı konusunda attığı adımlar ve yaptığı yatırımlar, iklim kriziyle mücadeleye katkı sağlamanın yanı sıra uzun vadede operasyonel sürdürülebilirlik açısından önem taşıyor.

2022 Küresel Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları Raporu (SDG Report 2022), dijital dönüşüm ve çevre dostu teknolojilere yönelik yatırımlarla iklim krizine karşı pozitif bir etki yaratılabileceğini belirtiyor.

Akıllı şebekeler, uzaktan yönetim olanakları, enerji tüketimi optimizasyonu ve düşük karbonlu hizmetlerin sunulmasıyla sektörün yarattığı olumsuz etkileri önemli ölçüde azaltıyoruz.

Bununla birlikte, artan olumsuz hava koşulları ve aşırı hava olayları, altyapıya ve iletişim ağlarına zarar verebiliyor, bu da hizmet aksamalarına neden oluyor. Bu nedenle, sektörün düzenleyici ve yetkili kurumların yanı sıra ilgili paydaşlarla ortak çalışmalar yürüterek iklim krizine uyum sağlayacak esnek altyapılar geliştirmesi ve risk yönetim stratejilerini güçlendirmesi gerekiyor.

Dijitalleşme ve yenilikçi teknolojilere yönelik fırsatların, düşük karbonlu ekonomiye geçişte öneminin farkında olarak müşterilerimize sürdürülebilir çözümler sunuyoruz.

Türk Telekom olarak; yarattığımız değerle hem iklim krizinin etkilerini azaltmak hem de sektöre bu alanda öncülük etmek için önemli bir rol üstleniyoruz. Bu çerçevede, iklim risk ve fırsatlarına yönelik analizlerimizi gerçekleştiriyoruz. Sürdürülebilirlik yaklaşımıyla enerji verimliliği, sürdürülebilir teknolojilere yatırım ve iklim krizi adaptasyonu gibi konuların şirket stratejimizde önemli bir yeri bulunuyor. Bu bilinçle iş birliklerimizi yönetiyor, tüm paydaşlarımızın farkındalığını geliştirecek çalışmaları hayata geçiriyoruz.

İklim Risk ve Fırsatları

İklim değişikliği, iş dünyası için önemli risk ve fırsatlar sunuyor. Karşı karşıya kalınan iklim risk ve fırsatları, günümüzde sürdürülebilirlik stratejilerinin merkezinde yer alıyor. Bu riskleri yönetmek ve fırsatları değerlendirmek, şirketlerin uzun vadeli başarılarını şekillendiren faktörlerdir. Detaylı risk ve fırsat değerlendirmeleri, beklenmedik durumlar karşısında esneklik sağlayarak şirket sürdürülebilirliğini ve performansını güvence altına alıyor.

İklim risk ve fırsatlarının yönetilmesi konusunu da kapsayan sürdürülebilirlik stratejimiz, Yönetim Kurulu seviyesinden başlayarak organizasyonun tüm seviyelerine yayılıyor. Ulusal ve uluslararası endeksler ve çeşitli raporlamalara verdiğimiz katkılarla iklim risk ve fırsatlarını şirket stratejimize nasıl entegre ettiğimizi ve bu konudaki performansımızı şeffaf bir şekilde paylaşıyoruz. Bu sayede sadece sürdürülebilirlik hedeflerimiz kapsamında değil, küresel iklim eylemi çerçevesinde taahhütlerimizi de göstererek geleceğe yönelik güvenilir bir vizyon sunuyoruz.

İş stratejilerimizi ve operasyonlarımızı, TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures-İklimle İlgili Finansal Açıklamalar Görev Gücü) yönlendirmelerini takip ederek iklim riskleri ve fırsatları etrafında şekillendiriyoruz. İklim krizinin etkileri ve aşırı hava olayları gibi riskler faaliyetlerimizi etkileyebilir ve operasyonel kesintilere neden olabilir. Mevcut ve gelecekteki yasal gerekliliklerin yanı sıra, fiziksel, teknolojik, hukuki, itibar ve pazar risklerini değerlendiriyoruz. Bu risklerin kurumsal sürdürülebilirlik yapımız ve finansal performansımız üzerinde potansiyel etkileri bulunuyor.

Güçlü organizasyon yapımızla iklim risklerine hazırlıklı olmak için çalışmalar gerçekleştiriyoruz. İklim risklerini, şirket risk yönetim sürecimize entegre ediyor, iş süreçlerinin her aşamasında iklim risklerini göz önünde bulundurarak stratejik kararlar alıyoruz. Bununla birlikte iklim fırsatlarını da detaylı bir şekilde değerlendiriyor, şirket stratejilerine ve yatırım kararlarına dahil ediyoruz. Örneğin, yenilenebilir enerji yatırımlarımız hem sıcaklık ve yağış gibi fiziksel iklim risklerini ve mevcut ve gelecekteki yasal düzenlemelere bağlı düşük karbon ekonomisine geçiş risklerini yönetmek hem de operasyonel verimliliği artırmak, fosil yakıt kullanımını ve Kapsam 2 emisyonlarını yenilenebilir enerji kaynaklarıyla destekleyerek azaltmak suretiyle iklim fırsatları yaratmak için yönetilen faaliyetlerimizdendir.

Bununla birlikte, dijitalleşme ve yenilikçi teknolojilere yönelik fırsatlar, düşük karbonlu ekonomiye geçişte önemli bir role sahiptir. Türk Telekom olarak, bu teknolojileri benimseyerek operasyonel etkinliğimizi artırmanın yanı sıra, müşterilerimize daha sürdürülebilir çözümler sunuyor, hizmetlerimizi geliştiriyoruz. Yeşil finansman fırsatlarını göz önünde bulunduruyor, sürdürülebilir projelerin finansmanı için çeşitli kaynakları araştırıyoruz.

2023 yılında sera gazı emisyonlarımızı bilimsel esaslara dayalı olarak azaltma hedefleri belirleyerek Bilim Temelli Hedefler girişimi (SBTI) çerçevesinde, 1,5°C hedefi ve net sıfır yolculuğu ile uyumlu hale getireceğiz. Bu kapsamda tüm Kapsam 3 emisyon kategorilerinin eksiksiz ve detaylı bir şekilde hesaplanmasına önem veriyor, bu konuda çalışmalarımızı derinleştirmeyi amaçlıyoruz. Net sıfır yolculuğumuza baslarken tüm paydaşlarımızı hedeflerimize yönelik çalışmalarımızı desteklemeye davet ediyoruz.

Enerji Yönetimi

Enerji verimliliği odağı iklim değişikliğiyle mücadelenin temel stratejilerindendir. Enerji verimliliği çözümleri hem çevresel hem de finansal açıdan sürdürülebilir bir geleceğe doğru adım atmamıza, iklim krizinin etkilerini hafifletmemize yardımcı olacaktır.

Dünya Ekonomi Forumu'nun (World Economic Forum-WEF) yayınladığı **Küresel Risk Raporu** iklim değişikliğinin doğal afetler, ekonomik kayıplar, gıda güvenliği ve su kıtlığı gibi bir dizi risk ve tehdit oluşturduğunu çarpıcı bir şekilde ifade ediyor. Bu riskler, iklim değişikliğinin karmaşıklığını ve geniş kapsamlı etkilerini gösteriyor.

İklim değişikliğine karşı mücadelemizi en ileri seviyede sürdürüyor, karbon ayak izimizi sistematik olarak azaltmak üzere çalışmalar yürütüyoruz.

Bu kapsamda emisyon miktarımızı azaltmaya yönelik enerji verimliliği projelerini hayata geçiriyor ve güneş enerjisinden yararlanma kapasitemizi hedeflerimiz doğrultusunda artırıyoruz. Hedeflerimiz için paydaş ekosistemimizi güçlendiriyor, mevcut ve gelecekteki gerekliliklere tüm ilgili taraflarla birlikte uyum sağlamaya çalışıyoruz.

İklim değişikliğine karşı mücadelemizi en ileri seviyede sürdürüyor, karbon ayak izimizi sistematik olarak azaltmak üzere çalışmalar yürütüyoruz.

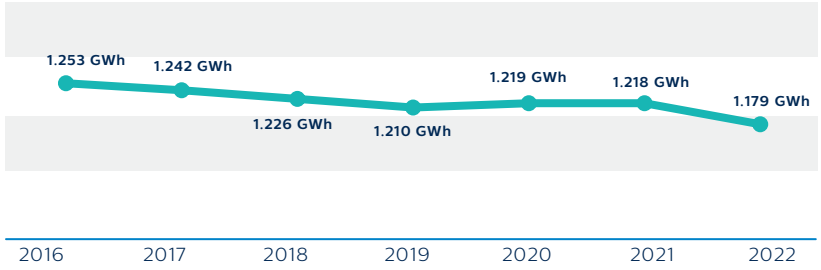
Türk Telekom'da elektrik kullanımı ve yönetimi çalışmaları

Uzun yıllardır yürüttüğümüz verimlilik odaklı yatırım ve işletme politikası sayesinde 2022 yılında elektrik tüketimimizi 39,6 GWh azaltarak 2021 yılına göre %3 oranında düşürdük. 2022 raporlama döneminde satın alınan elektrik tüketimimiz 1.179 GWh olarak gerçekleşti. 2022'de yıllık 81 GWh enerji tasarrufu sağlayacak şekilde verimlilik ve optimizasyon projelerini hayata geçirdik. Bu projeler sayesinde enerji tasarrufu sağlayarak, artan müşteri sayısı, bant genişliği ve veri merkezi yatırımlarına rağmen enerji tüketimini bir önceki yıla göre azaltmayı başardık.

81 GWh enerji tasarrufu

2022 yılında hayata geçirdiği verimlilik ve optimizasyon projeleri ile 81 GWh enerji tasarrufu sağlayan Türk Telekom, yıllık yaklaşık 39 bin ton karbon salımı önlemeyi hedefliyor.

TTG Elektrik Tüketimi (GWh/Yıl)

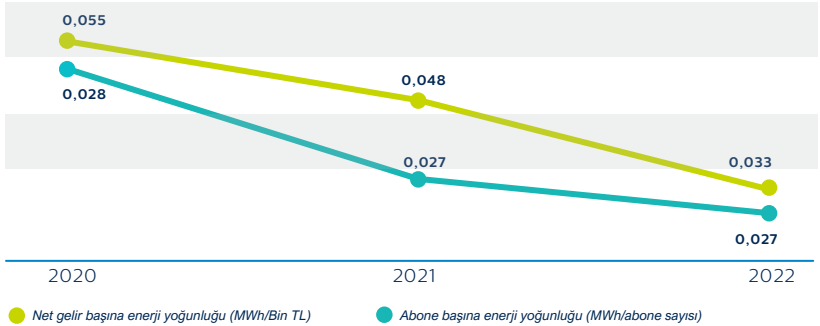


Elektrik tüketim miktarı Türk Telekom, TT Mobil ve TTNET şirketleri tarafından satın alınan elektrik tüketimlerini kapsamaktadır.

Enerji Yoğunluğu

Türk Telekom olarak, enerji yönetimiyle ilişkili performans göstergelerimizi yıllık gelir başına ve abone sayısı başına enerji yoğunluk değerleriyle takip ediyoruz.

2022 yılında abone sayısı başına enerji yoğunluğu, gerçekleştirdiğimiz enerji verimliliği projeleri ve yenilenebilir enerji sertifikalarımız ile bir önceki yıla göre %1,8 oranında azalarak 0,0269 MWh/abone sayısı olarak gerçekleşti.



Kamu Gözetim Kurumu yönlendirmesi ile şirketler 2022 yılında enflasyon muhasebesi uygulamamıştır.

Enerji yoğunluğu değeri tüm yakıt tüketimlerini ve elektrik tüketim değerini içermektedir.

Emisyon Yönetimi

Türk Telekom olarak, iklim değişikliğinin temel nedenlerinden biri olan sera gazı emisyonlarının önüne geçmek için çalışıyoruz.

Sürdürülebilirlik kapsamında önemli hedefler belirledik. Karbon ayak izimizi sistematik olarak azaltma amacıyla, 2020 yılında oluşan Kapsam 1-2 karbon emisyonu miktarını 2023 yılına kadar %35 azaltmayı ve güneş enerjisinden enerji üretme kapasitesini %60 oranında artırmayı hedefledik. Hedeflerimize yönelik olarak hayata geçirdiğimiz enerji verimliliği projelerinin yanı sıra I-REC sertifikası da satın alarak emisyon miktarımızı önemli ölçüde düşürdük.

2022 yılında gerçekleştirdiğimiz enerji verimliliği çalışmaları ve aldığımız I-REC sertifikaları sonucunda toplam Kapsam 2 emisyonunun %30'unu önledik.

Böylece, 2022 yılında 2020 yılına göre Kapsam 1-2 karbon emisyonlarımızı %22 azaltarak %35 olan hedefimize yaklaştık.

2022 yılında gerçekleştirdiğimiz enerji verimliliği çalışmaları ve aldığımız I-REC sertifikaları sonucunda toplam Kapsam 2 emisyonunun %30'unu önledik.

Sürdürülebilirlik yaklaşımı kapsamında düşük karbonlu ekonomiyi destekleyen ürün ve hizmetler sunuyoruz. Sera gazı emisyonlarını azaltma çalışmalarımıza devam ederken, düşük karbon salımına sahip ürün ve hizmetlerle değer zincirimizi destekliyoruz.

Yurt içi operasyonlarımızdan kaynaklanan sera gazı emisyonlarımızı **GHG Protocol** ve IPCC Guidelines for **National Greenhouse Gas Inventories**, 2006 standardı çerçevesinde, operasyonel kontrol yaklaşımını benimseyerek yıllık olarak kapsamlı bir şekilde hesaplıyoruz. Her yıl faaliyetlerimiz sonucunda oluşturduğumuz emisyon hesaplamaları, yetkilendirilmiş bağımsız kuruluş üzerinden doğrulanıyor.
Emisyon doğruluk beyanı.

2022 yılı raporlama döneminde toplamda 584 bin ton CO_2 eşdeğeri (CO_2e) sera gazı emisyon salımı gerçekleştirdik. Toplam emisyon miktarının yakıt tüketimi ve soğutuculardan kaynaklanan doğrudan emisyonlar kısmı 130 bin ton CO_2e, elektrik tüketiminden kaynaklanan dolaylı emisyonlar kısmı 427 bin ton CO_2e ve operasyonel kontrolümüzün olmadığı tedarik zincirinden kaynaklanan dolaylı emisyonlar kısmı ise 27 bin ton CO_2e'dir.

2022 yılında Kapsam 1 emisyonlarımızı düzenli olarak düşürme eğilimini koruyarak bir önceki yıla göre 598 ton CO_2e azalttık. 2020'ye göre azaltım miktarını 1.712 ton CO_2e'ye ulaştırdık ve toplamda %1,3 azaltım gerçekleştirdik. Karbon emisyonlarını istikrarlı bir şekilde azalttığımıza yönelik başarımız, enerji verimliliği projelerimizin sürdürülmesi ile güçlendirilmiştir.

Hedeflerimize yönelik olarak hayata geçirdiğimiz enerji verimliliği projelerinden elde edilen kazanımlar ile 2022 yılı elektrik tüketimimizde 81 bin MWh tasarruf, 39 bin ton CO_2e kadar emisyon azaltımı gerçekleştirdik.

I-REC sertifikaları, her 1 MWh'lik yenilenebilir enerjiden üretilen elektrik enerjisinin çevresel niteliğini gösteren sertifikalardır. Yenilenebilir enerji tüketimimizi ve yenilenebilir enerji sertifikalarına olan desteğimizi artırmak için bu yıl geçtiğimiz yıla göre satın aldığımız yenilenebilir enerji sertifikaları miktarını yaklaşık 5 katına çıkartarak 297 bin MWh I-REC sertifikası satın aldık. Elektrik tüketimimiz sonucu oluşan 2022 yılı Kapsam 2 emisyonları satın aldığımız I-REC yenilenebilir enerji sertifikalarıyla 144 bin ton CO_2e azalttık.

I-REC ile 144 bin ton CO_2e emisyon azaltımı

Yenilenebilir enerji sertifikaları miktarını yaklaşık 5 katına çıkartarak 297 bin MWh I-REC sertifikası satın aldık.

Böylece, 2022 yılında elektrik tüketimi kaynaklı Kapsam 2 emisyonlarını önceki yıla göre %19 oranında azaltarak 102 bin ton CO_2e düşürmeyi başardık. 2020 yılına göre baktığımızda ise Kapsam 2 emisyonları %27 oranında 155 bin ton CO_2e kadar azalttığımızı görüyoruz.

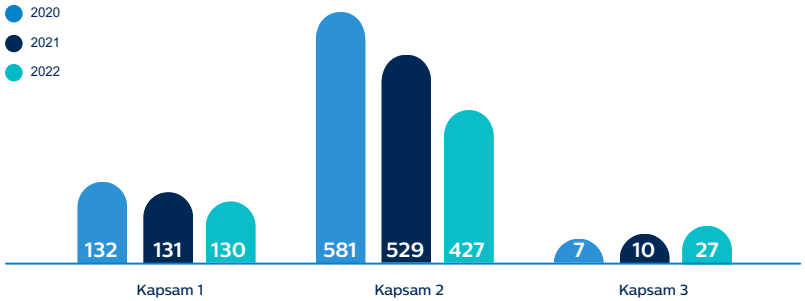
Tüm bu çalışmalar neticesinde 2022 yılı itibarıyla toplam Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyonlarımızı 2020 yılına göre %22 oranında azaltarak 2023 yılı itibarıyla toplam %35 olarak belirlediğimiz azaltım hedefine doğru ilerledik.

Kapsam 3 emisyonlarında hayata geçirmeyi amaçladığımız bilim temelli envanter hesaplama ve hedef alma sürecimizi destekleyecek şekilde, kategori genişlemesi gerçekleştirdik. Satın alınan ürün ve hizmetlerden kaynaklanan emisyonlar, yakıt ve enerji kullanımı kaynaklı faaliyetlerden kaynaklanan emisyonlar ile yukarı yönlü taşımacılık ve dağıtım kaynaklı emisyonları 2022 yılı raporlama döneminde Kapsam 3 hesaplamalarına ilk kez dahil ettik.

Sera Gazı Salımları (ton CO_2e)	2020	2021	2022
Toplam Sera Gazı Salımı	719.815	670.045	583.470
Kapsam 1	131.691	130.576	129.979
Kapsam 2 (I-REC hariç)	581.414	556.699	570.539
Kapsam 2 (I-REC dahil)	581.414	529.284	426.875
Kapsam 3*	6.710	10.184	26.615
Kapsam 1-2 Sera Gazı Yoğunluğu (tonCO_2e/bin TL)	0,027	0,022	0,013
Kapsam 1-2 Sera Gazı Yoğunluğu	0,014	0,013	0,011
Kapsam 1+2 Emisyonlarının yıllık artış/azalış oranı	%1,0	(%7,5)	(%15,6)
Kapsam 1+2 Emisyonlarının 2020 baz yılına göre azalış oranı	-	(%7,5)	(%21,9)

Kapsam 3 hesaplaması sınırlı bir temelde gerçekleştirilmiştir. Önümüzdeki dönemde bu kategoride daha geniş kapsamlı, bilimsel temelli bir envanter çalışması yapılacaktır.

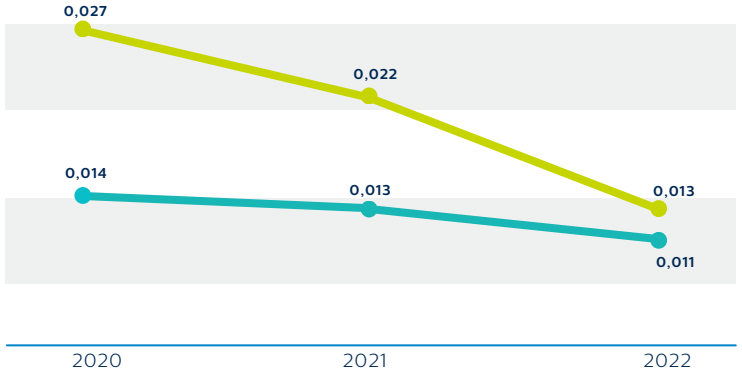
Sera Gazı Emisyonları (bin ton CO_2e)



Türk Telekom olarak, emisyon yönetimiyle ilişkili performans göstergelerimizi yıllık net gelir başına ve abone sayısı başına emisyon yoğunluk değerleriyle de takip ediyoruz.

Yıllık net gelir başına emisyon yoğunluğu 0,013 ton CO_2e/bin TL ve abone başına emisyon yoğunluğu ise 0,011 ton CO_2e/abone olarak gerçekleşti. 2022 yılı raporlama döneminde yıllık net gelir başına emisyon yoğunluğu bir önceki yıla göre %40,8, 2020'ye göre ise %52,4 oranında azaldı. Yaptığımız enerji verimliliği projeleri ve yenilenebilir enerji sertifikaları düşüşü önemli ölçüde destekledi. Abone başına emisyon yoğunluğunu geçen yıla göre %17,2, 2020'ye göre %25,5 oranında azaltmayı başardık.

Emisyon Yoğunluğu



Kamu Gözetim Kurumu yönlendirmesi ile Şirketler 2022 yılında enflasyon muhasebesi uygulamamıştır

2022 CDP Raporumuz

Karbon Saydamlık Projesi (CDP); şirketlerin, şehirlerin, eyaletlerin, bölgelerin ve pek çok kurum ve kuruluşun sera gazı emisyonlarını ve çevresel verilerini raporlamaları için bir platform sunan uluslararası gönüllü bir girişimdir. CDP, şirketleri çevresel etkileri hakkında daha fazla bilgi paylaşmaya ve bu alanda daha şeffaf olmaya yönlendirirken, sürdürülebilir iş uygulamalarını teşvik etmektedir.

2011 yılından beri CDP İklim Değişikliği raporlaması aracılığıyla iklim değişikliğine bağlı performansımızı ve iklim değişikliğinin yarattığı risk ve fırsatlara olan yaklaşımımızı düzenli olarak yatırımcılarımız, tedarikçilerimiz, müşterilerimiz ve tüm ilgili paydaşlarımızla paylaşıyoruz.

Emisyon Azaltımına ve Enerji Verimliliğine Yönelik Projelerimiz

2022'de yıllık etkisi 81 GWh olacak şekilde enerji tasarrufu sağladık.

2022 yılında hayata geçirdiğimiz verimlilik ve optimizasyon projeleri ile yıllık etkisi 81 GWh olacak şekilde enerji tasarrufu sağladık. Bu projeler sayesinde önümüzdeki dönemlerde yıllık yaklaşık 39,2 bin ton karbon salımı önlemeyi hedefliyoruz.

Türk Telekom olarak, iklim değişikliğine karşı mücadelemizi en ileri seviyede sürdürüyoruz. Karbon ayak izimizi sistematik olarak azaltırken enerji verimliliği konusunda yatırımlarımıza ve optimizasyon çalışmalarımıza aralıksız devam ediyoruz.

2022 yılında enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji alanlarında birçok projeyi hayata geçirdik.

Yüksek enerji tüketiminin toplum ve çevreye olan etkisinin bilincindeyiz. Enerji kaynaklarının daha verimli kullanılması, yenilenebilir enerji kaynaklarının yaygınlaştırılması ve çevreye verilen olumsuz etkinin azaltılması amacıyla enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji alanlarındaki yatırımlara ve çalışmalara önem veriyoruz.

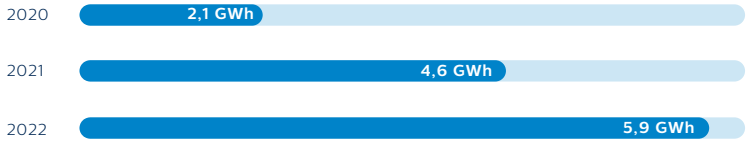
Doğa dostu yeşil santrallerin toplam gücünü %60 artırarak 4 MW seviyesine yükselttik.

Son bir yılda 1,5 MW güneş enerjisi sistemini daha devreye aldık ve yenilenebilir enerji sistemleri toplam kurulu gücünü 4 MW'a çıkardık. Bu sayede, yıllık 7,3 GWh yenilenebilir enerji üretme kapasitesi ile 3.533 ton karbon salımını önleyecek olan bu yatırımla, 2023 yılına kadar güneş enerjisinden enerji üretme kapasitesini %60 oranında artırma hedefimizi 2022'de gerçekleştirmiş olduk. Yıl içerisinde yapılan kurulumlar ile toplamda 5,9 GWh enerji üretimi gerçekleştirdik. Bir önceki yıla göre yaklaşık %23 oranında daha fazla yenilenebilir enerji üretimi sağlayarak ürettiğimiz yenilenebilir enerji ile 2.871 ton CO^2e sera gazı emisyon salımını önledik.

Yenilenebilir enerji

Türk Telekom, son bir yılda 1,5 MW'lık güneş enerjisi sistemini daha devreye alarak yenilenebilir enerji sistemlerinin toplam kurulu gücünü 4 MW'a çıkardı.

Türk Telekom'a Ait GES'lerde Elektrik Üretimi (GWh)



Türk Telekom Grubu'nun stratejik yatırım planları ve sürdürülebilirlik gündemi doğrultusunda karbon ayak izimizi azaltmak, iklim riski yönetimine katkıda bulunmak ve finansal değer yaratmak amacıyla Güneş Enerjisi Santrali (GES) kurulum çalışmalarımızı yakın gelecekte hızlandırmayı hedeflediğimizi paylaşmıştık.

Bu kapsamda Şirketimize, Türkiye Elektrik İletim A.Ş. (TEİAŞ), Elektrik Piyasasında Lisanssız Elektrik Üretimi Yönetmeliği'nin ilgili 5/1h maddesi çerçevesinde tahsis edilen 317,8 MWe kurulu güç kapasitesine ek olarak 88 MWe kadar daha kurulu güç tahsis etmiş olup, sürecin devamında teknik detaylara ilişkin görüş verileceğini bildirmiştir. Alınan ek kapasite ile toplam 405,8 MWe kurulu güç kapasitesi, mevcut toplam elektrik tüketimimizin yaklaşık %65'ine tekabül etmektedir.

Bu gelişmenin şirketimizin çevrenin korunmasına katkı, enerji verimliliği yaratma ve yenilenebilir enerji kullanımını artırma alanlarında potansiyelini güçlendiren bir dönüm noktası teşkil ettiğini düşünüyor, önümüzdeki dönemde hayata geçireceğimiz girişimler ile Türk Telekom Grubu sürdürülebilirlik hedeflerini gerçekleştirme yönünde önemli ilerleme kaydedeceğimize inanıyoruz.

GES yatırımlarının T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Milli Emlak Genel Müdürlüğü'nden 29 yıllığına kiralanacak araziler üzerinde; Diyarbakır, Ağrı ve Sivas lokasyonlarında gerçekleştirmeyi planlıyoruz.



Yapay Zeka Destekli Akıllı Enerji Yönetim Platformu

Türk Telekom olarak işletmelerde enerji tasarrufu sağlayacak ve karbon salımını azaltacak yapay zeka destekli akıllı enerji yönetim platformunu 2022 yılında hayata geçirdik. Türk Telekom mühendislerinin desteğiyle yerli teknoloji şirketi Netaş ve yerli yazılım şirketi Servisnet iş birliğiyle geliştirilen platformu, Türk Telekom şebekesinde ticari olarak kullanmaya başladık.

Akıllı Enerji Yönetim Platformu ile sahip olduğumuz sabit ve mobil şebekelerde yer alan cihazların enerji sarfiyatlarının merkezi olarak konsolide edilmesini, bu cihazlardaki kesintilerin tespitini, enerji kullanımı ile enerji maliyetlerinin karşılaştırılmasını ve enerji dağıtım şirketleriyle yapılan SLA'lerin (Hizmet Seviyesi Sözleşmesi) otomatik takibini çok daha hızlı bir şekilde gerçekleştiriyoruz.

Akıllı Enerji Yönetim Platformu

Sabit ve mobil şebekesinde yer alan enerji teçhizatlarına erişimin çok daha hızlı sağlandığı, kullanıcı dostu Akıllı Enerji Yönetimi Platformu devreye alındı.

Akıllı Enerji Yönetim Platformu sayesinde yürüttüğümüz verimlilik ve optimizasyon projelerinin çıktılarını daha hızlı takip edebiliyoruz. Platformun birinci fazında yıllık 10 milyon kWh üzerinde enerji ve yıllık 100 bin litre jeneratör akaryakıt tasarrufunu hedefledik. Hedefimize ulaşmamız yıllık 5.158 ton CO_2e emisyon azaltımı sağlayacaktır.

Yeni Nesil Şehirler

Projenin kapsadığı şehir sayısı 14'e ulaştı.

Türk Telekom yeni nesil şehir çalışmalarına hız kesmeden devam ediyor

Akıllı ürün ve hizmetlerimizle yerel yönetimlerin dijitalleşme süreçlerine katkı sağlarken; ulaşım, yaşam, sağlık, çevre, enerji, güvenlik gibi pek çok alanda en iyi çevre dostu çözümleri sunarak verimlilik sağlıyoruz. Geleceğin yaşam kalitesi yüksek, sürdürülebilir ve güvenli şehirlerinin inşasına katkı sunmak amacıyla Yeni Nesil Şehir Platformu adı altında hayata geçirdiğimiz akıllı çözümlerin sayısını 55'e, bu çözümleri kullanan yerel yönetim sayısını ise 14'e çıkarmış bulunuyoruz.

Veri Merkezleri'nde enerji verimliliği çalışmaları

Türk Telekom olarak İstanbul/Esenyurt, Gayrettepe ve Ankara/Ümitköy olmak üzere üç farklı lokasyonda toplam 12.700 m2 beyaz alan sahipliğiyle kurumsal ve kamu müşterilerimize veri merkezi ve bulut servisleri sunuyoruz. Tasarım ve operasyonel sürdürülebilirlik açısından en üst seviyede enerji verimliliği sağlamak için çalışmalar yürütüyoruz. Bu kapsamda veri merkezlerindeki enerji ve soğutma ekipmanlarını yeni nesil sistemlerle değiştiriyoruz. Bunun yanı sıra, veri merkezlerinde tüketilen enerjiyi I-REC sertifikalı %100 yenilenebilir enerji kaynaklarından sağlarken yönetim sistemlerini ISO 50001 standartlarına uygun olarak uyguluyor ve karbon ayak izimizi minimum seviyede tutmayı hedefliyoruz.



Yağmur suyu geri kazanım ve aydınlatma otomasyon sistemleri gibi uygulamalarla hem enerji hem de su kaynaklarımızı maksimum verimlilikte kullanmaya dikkat ediyoruz.

Yeni veri merkezlerimizde soğutma sistemi çözümü olarak serbest soğutma ve IEC (indirect evoparative cooling) teknolojilerini kullanarak PUE (Power Usage Effectiveness - Güç Kullanım Etkinliği) ortalamamızı düşürme ve sera gazı emisyonunu azaltma yönünde yatırım planlamaları yapıyoruz.

Tüm veri merkezlerinde 1,65 seviyesinde olan PUE tasarım ortalamamız, yeni müşteri salonlarımızda 1,2 olup, tesis WUE (Water Usage Effectiveness - Su Kullanım Etkinliği) ortalamamız 0,5 ile endüstri ortalamasının 0,8 altındadır.

Ayrıca, yeni veri merkezi yatırımlarımızın yanı sıra tüm eski veri merkezlerimizdeki kesintisiz güç kaynaklarının %96,5 üstü verimle çalışan modüler güç kaynaklarıyla değişimini sağlıyoruz. Değişimi tamamlanan tesisimizde enerji verimliliği sağlayarak çevresel etkimizi azaltmakla birlikte veri merkezlerimizdeki enerji giderlerimizi %7 azalttık.

Soğutma çözümlerini sabit ve mobil tüm sahalarımızda etkin şekilde kullanıyoruz

Enerji tasarrufuna yönelik free cooling çözümlerini sabit ve mobil baz istasyonlarının tamamında yaygınlaştırdık ve bu sayede soğutma için kullandığımız elektrik miktarında %80'e varan tasarrufu sağladık. Ayrıca sabit ve mobil şebekede kullanılan eski nesil klima cihazlarını yeni nesil verimli cihazlarla değiştirmeye devam ettik. 2022 yılında soğutma alanında yapılan verimlilik projeleri ile yıllık 15,8 milyon kWh enerji tasarrufu sağlayarak 7.633 ton karbon salımını engellemeyi hedefliyoruz.

Haberleşme cihazlarındaki optimizasyon çalışmalarıyla yıllık 39,2 milyon kWh enerji tasarrufu sağladık

Teknolojik dönüşümler, yeni nesil sistemlerin devreye alınması ve haberleşme cihazlarında yapmış olduğumuz optimizasyonlar sonucunda giderlerimizde tasarruf sağladık. 2022 yılında yaptığımız optimizasyonlar sayesinde yıllık 39,2 milyon kWh enerji tasarrufu sağlayarak 18.980 ton karbon emisyonunu önlemeyi hedefliyoruz.

Esnek ve yüksek kapasiteli hizmet için taşıyıcı şebekesine yapılan yatırımlar

2022 yılı başında, teknolojik ömrünü tamamlamış ve yoğun olarak kırsal şebekede kullanılan SDH (Senkron Sayısal Hiyerarşi) transmisyon sistemlerinin, yeni nesil DWDM (Yoğun Dalga Boyu Bölmeli Çoğullama) sistemleri ile dönüşümünü başlattık. Dönüşüm ile şebekede kapasite artış taleplerini modüler bir şekilde karşılayabilirken, enerji tasarrufu sağlayan ve düşük karbon salım hedefine uyumlu sistemler kurmayı hedefliyoruz. Türk Telekom olarak, bu kapsamda, 2022 yılında yaklaşık 500 lokasyonda modernizasyon yaptık ve önümüzdeki yıllarda dönüşüme devam etmeyi planlıyoruz.

Yeni nesil WiFi teknolojileri

Wi-Fi 6E teknolojisini Türkiye'de deneyen ilk operatör olduk. Ayrıca ev içi hareketi algılayarak güvenlik ve enerji tüketimi verimi sağlayacak WiFi Sensing ve WiFi deneyimini genişletecek Open Roaming konularında laboratuvar denemelerini sürdürüyoruz.

Baz istasyonlarında yapılan enerji verimliliği çalışmaları ve geliştirilen çözümler

Tüm altyapımızda olduğu gibi mobil baz istasyonlarında da yeni nesil ekipmanlarla daha verimli servis verebilmek için çalışmalarımızı sürdürüyoruz.



- Baz istasyonlarında harcanan enerjiden tasarruf edilmesi amacıyla, trafik yoğunluğunun az olduğu saatlerde tüm bölgelerdeki baz istasyonlarında güç tasarrufu sağlayan yazılımın yeni özelliklerini devreye aldık. 2022 yılında yaptığımız optimizasyon çalışması sayesinde yıllık 20,9 milyon kWh üzerinde enerji tasarrufu sağlayarak 10.111 ton karbon emisyonunun önüne geçmeyi amaçlıyoruz.
- Baz istasyonlarındaki ekipman modernizasyonu çalışması kapsamında şebekedeki eski nesil ekipmanları yeni nesil ekipmanlarla yenilemeye devam ettik. Bu sayede 2022 yılında yıllık 4,1 milyon kWh enerji tasarrufu sağlayarak 1.861 ton karbon emisyonunu önledik.
- 2022'de baz istasyonlarında 123 adet free cooling cihazı ve 323 split klima kurulumundan yıllık etkisi toplam 266 bin kWh olacak şekilde tasarruf sağladık. Yıl içerisinde yapılan kurulumlar ile 2022 yılına 176 bin kWh tasarruf etkisi oldu.
- Baz istasyonlarının kurulum öncesi ve sonrası elektromanyetik alan ölçümlerini yaparak insan ve çevre açısından güvenli bir şekilde çalışmalarını sağlıyoruz.
- Planlama, tasarım, kurulum, işletme aşamalarında baz istasyonlarında insan ve çevre müdahalesinin en aza inmesine özen göstererek gerekli tüm önlemleri alıyoruz.
- İnsan sağlığı ve çevre güvenliğini birincil öncelik olarak kabul ederek baz istasyonlarının doğal felaketlerden etkilenmemesi, çevre ve halk sağlığının tehlikeye atılmaması için gerekli tüm güvenlik donanımlarını kullanıyor ve güncellemeleri gerçekleştiriyoruz. 2022 yılında, 500 adet baz istasyonu kulesini detaylı inceledik.
- En yüksek seviyede operasyonel yeterlilik sağlamak için, baz istasyonlarını 24 saat boyunca takip ediyor, acil durumlarda ve doğal afetlerde sahaya en hızlı şekilde müdahale ediyoruz.

Kullandığımız mobil cihazların hepsi elektromanyetik frekanslar üzerinden baz istasyonları aracılığı ile iletişim kurmaktadır. 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 olarak, düzenleyici kuruluş BTK[1] tarafından belirlenmiş sınırlar dahilinde çalışmalarımızı sürdürmekteyiz.

(1) 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 çok altındadır. Türk Telekom olarak belirlenen değerlerin altında kalarak regülatörün belirlemiş olduğu sınırlar dahilinde çalışmalarımızı sürdürmekteyiz.

Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi

Türk Telekom olarak, doğal kaynakların hızla tüketilmesinin önüne geçmek ve geri dönüştürülebilir atıkların ekonomiye yeniden kazandırılmasını sağlamak amacıyla tüm atıkların oluştuğu noktada ayrıştırılması ve atık oluşumunu engelleyecek önlemler alınması için çalışıyoruz. Atık yönetimimizi ülkedeki mevzuat ve Sürdürülebilirlik Politikamız ile uyumlu şekilde yürütüyoruz.

Saha faaliyetlerimizde hizmet sağlanabilmesi için kullanılan fiber ve bakır kablolar, jeneratör yakıtları, aküler, piller ve elektronik malzemeler, ofis faaliyetlerimizden kaynaklanan kağıt, plastik, metal, cam, toner, kartuş gibi operasyonel ürün ve malzemelerin ömrünü tamamlamaları ve atıl duruma gelmeleriyle atık oluşumu gerçekleşiyor. Tüm atıklarımızı ulusal ve uluslararası gereklilikleri takip ederek yönetiyoruz. Saha ve ofis faaliyetlerimiz sonucu oluşan tehlikeli ve tehlikesiz atıkları Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Entegre Çevre Bilgi Sistemi'ne kaydediyoruz. Ayrıca tehlikeli atıkların Bakanlık tarafından takip ve izlenmesi için Mobil Tehlikeli Atık Taşıma (MoTAT) kayıtlarını oluşturuyoruz.

Saha faaliyetlerimizden kaynaklanan tüm atıkları izinleri bulunan geçici depolama sahalarında yasal yükümlülükleriyle uyumlu olarak biriktiriyor ve atıkların bu çerçevede geri dönüşümünü ve bertarafını sağlıyoruz. Tüm bu çalışmalarımız EU Green Deal çalışmalarını destekleyici niteliktedir.

2019 yılından beri ofislerin tamamında sürdürdüğümüz Sıfır Atık projesi kapsamında çalışanlarımızın günlük tüketim alışkanlıklarını çevreye duyarlı bir hale getirmek için çalışmalar yapıyoruz.

Sıfır Atık

Yürüttüğümüz atık yönetimi çalışmaları sayesinde 2022 yılı içerisinde;

29 ton cam atık geri dönüşümü ile 1.232 kWh enerji tasarrufu sağladık.

208 ton atık kağıt geri dönüşümü ile 3.529 adet ağacı kesilmekten kurtardık.

3.880 ton atık metal geri dönüşümü ile 368.631 kg sera gazının doğaya salımını engelledik.

1.811 ton atık plastik geri dönüşümü ile 29.513 varil petrol tasarrufu sağladık.

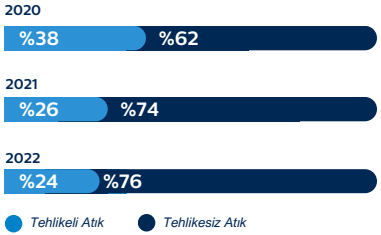
Tüm atıklarımızın geri kazanımı ile 16.368 metreküp depolama alanı, 14 milyon kWh enerji tasarrufu oluştu ve 480.492 ton sera gazının doğaya salımını engelledik.

2022 yılı raporlama döneminde saha faaliyetleri ve ofis faaliyetleri sonucu oluşan tehlikeli atık miktarını bir önceki yıla göre yaklaşık %5 oranında ve 390 ton civarında azaltmayı başardık.

Sıfır Atık

Ofislerimizin tamamında sürdürdüğümüz Sıfır Atık projesi kapsamında çalışanlarımızın günlük tüketim alışkanlıklarını çevreye duyarlı bir hale getirmek için çalışmalar yapıyoruz.

Türüne Göre Atıklar (Bin Ton)





Elektronik atıkların geri dönüşümü

Sunduğumuz hizmetler sonucunda ortaya çıkan elektronik atıkların geri dönüşümü için Bilişim Sanayicileri Derneği (TÜBİSAD) ile iş birliği içerisinde çalışmalarımızı yürütüyoruz. Bu kapsamda 2017-2022 yılları arasında toplamda 33 tonun üzerinde evsel elektronik atık toplanarak geri dönüştürüldü. Ayrıca bu yıllar arasında çalışanlarımızla birlikte, çevre bilincinin artmasına katkı sağlamak amacıyla elektronik atık toplama kampanyaları gerçekleştirdik. Bu sayede dönüştürülen atıklardan elde edilen gelir, eğitim kurumlarına bağışlanarak eğitime katkı sağlandı.

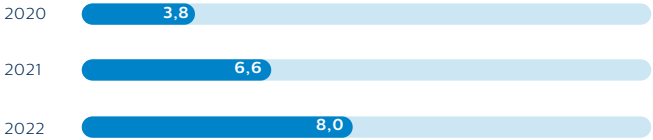
Türk Telekom olarak, çevresel anlamda tüm faaliyetlerimizi ulusal mevzuatla birlikte uluslararası standartlar çerçevesinde gerçekleştiriyoruz. Bu yaklaşımla hizmet sahalarımızın tamamı ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi standartlarına uygun olarak yönetiyor ve belgelendiriyoruz.

Atıkların döngüsel ekonomiye kazandırılmasının, ekonomik kalkınmayı desteklediğinin ve şirketlerin finansal performansını güçlendirdiğinin bilincindeyiz. Bu bilinçle 2020 yılı sonunda imzaladığımız sözleşmelere bağlı olarak, 2022 yılı raporlama döneminde, 7.972 ton elektronik atığın doğrudan satışıyla 125,4 milyon TL[2] gelir elde ettik. Bir önceki yıla göre satışı yapılan elektronik atık miktarı yaklaşık %21 oranında artış gösterdi.

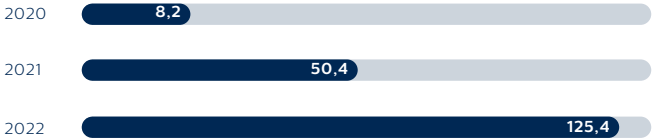
(2) KDV hariçtir.



Elektronik Atık Satış Miktarı (Bin Ton)



Elektronik Atık Satışından Elde Edilen Gelir (milyon TL)



Yeniden değerlendirilmek üzere ekonomiye kazandırılan çoğunluğu elektronik teçhizatın Türk Telekom adına ikinci el satışından 17,9 milyon TL gelir elde ettik.

Su Yönetimi

Sürdürülebilirlik yaklaşımımız çerçevesinde çevre ve insan hayatının devamlılığı açısından kritik öneme sahip su kaynaklarının planlı ve kontrollü bir şekilde kullanımına önem veriyoruz.

Binalarımızda, çalışanlarımızın temel ihtiyaçları için kullandığı suyu doğrudan kaynağından değil, şehir şebekesi üzerinden alıyor ve su tüketimini düzenli bir şekilde yıllık olarak raporluyoruz.

Verdiğimiz hizmetlerin kesintisiz şekilde devam etmesi için gerekli olan su kullanımından tasarruf edebilmek ve atık suyu geri dönüştürebilmek için su yönetiminde proaktif yaklaşımlar benimsiyoruz. Suyun verimli kullanılması adına akıllı sulama sistemleri, fotoselli bataryalar, gri su sistemleri, yağmur suyu toplama üniteleri gibi çevreci uygulamaları hayata geçiriyor ve yeni projelerde küresel sürdürülebilirlik için önerilen çözümleri değerlendiriyoruz. Ayrıca, bina merkezileştirme çalışmaları ile su kullanımı olan lokasyonların sayısını azaltarak su tüketimini düşürmeyi hedefliyoruz.

İklim değişiklikleri sebebiyle yağışların azalması, su kaynaklarının daha verimli kullanılmasını gereklilik haline getiriyor. Su tüketimi ile ilgili çalışanlarımızın farkındalığını artırmak için 2022 yılında birçok görsel ve yazılı içerik paylaştık. 2020 yılındaki salgın sonrasında uyguladığımız evden çalışma modeli ile ofislerde kullandığımız su miktarını da belirgin ölçüde azalttık.

2016 yılından itibaren su tüketimimizi raporluyoruz. Düşüş trendi gösteren su tüketimimiz 2016'da yıllık 940 bin m^3 seviyelerindeyken 2022 yılında 441 bin m^3 seviyelerine gerileyerek yıllar içinde %53'ten fazla düşüş gösterdi.

Son 7 yılda su tüketiminde %53'ün üzerinde düşüş

2020 yılı su tüketiminde görülen hızlı azalışta Covid-19 salgınının etkisi görülmektedir. Takip eden yıllarda her ne kadar hibrit çalışma modeline geçişle hızlı bir artış olmasa da ofislere kısmi dönüş ile tüketim miktarı artmıştır.

Su tüketimimizin niteliği binalarımızda bulunan çalışanlarımızın temel ihtiyaçlarını karşılamakla ilgili olduğu için çalışan başına su tüketimi değerini takip ediyoruz. Atık su deşarjımız günlük su kullanımı sonrası oluşmakta ve doğrudan kanalizasyon sistemine verilmektedir.[3]

2022 yılında 441 bin m^3 toplam su tüketimi[4] gerçekleşirken, çalışan başına su tüketimi 24,9 m^3 olarak hesaplandı. 2016 yılında bu değer 44,1 m^3 seviyesindeydi. Su yönetiminde benimsediğimiz proaktif yaklaşımlar ve çalışanlarımızı su verimliliğine yönelik farkındalık çalışmalarıyla destekleyerek su kaynaklarına etkimizi azaltmaya çalışıyoruz.

(3) Telekomünikasyon sektöründe faaliyet gösterildiği için atık su kalitesi ölçülmemektedir.
(4) Su tüketim miktarı Türk Telekom, TT Mobil ve TTNET şirketlerini kapsamaktadır.

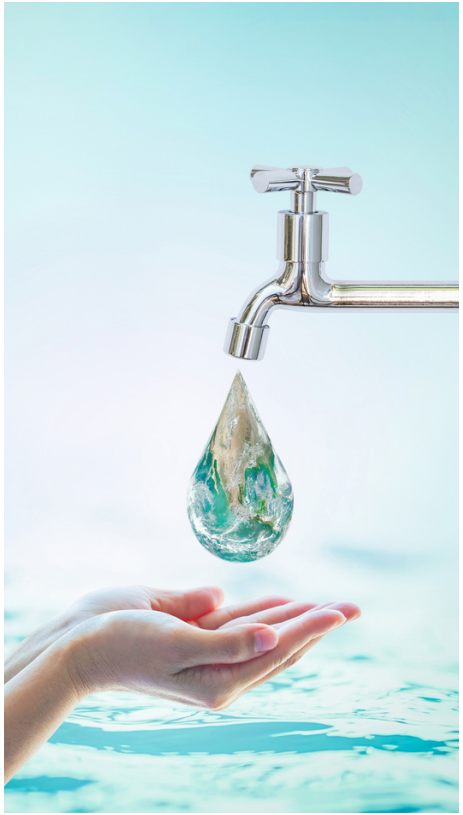


Su stresi, günümüzde küresel düzeyde giderek artan bir sorun olarak karşımıza çıkıyor. Su kaynaklarının sınırlı olması, artan nüfus ve sanayileşme ile birleştiğinde, suyun etkili yönetimi ve sürdürülebilir kullanımı giderek daha büyük bir önem taşıyor. **Dünya Su Kaynakları Enstitüsü (WRI)**'ne göre nüfusun artması, sosyoekonomik gelişmeler ve değişen tüketim alışkanlıkları neticesinde su ihtiyacının 2050'ye kadar %30 artması bekleniyor. Su tüketimine bağlı performans göstergelerini takip ediyor ve su stresini sürdürülebilirlik kapsamında kritik seviyede bir risk olarak ele alıyoruz.

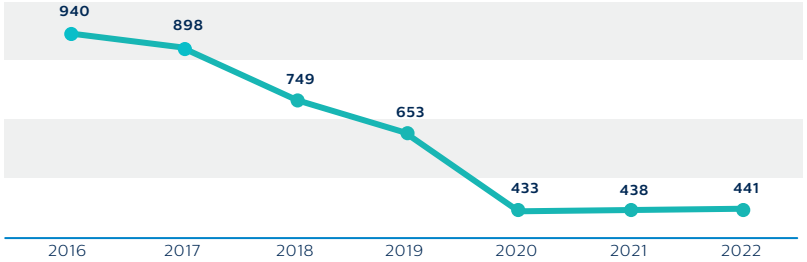
WRI Su Riski Atlası'na göre Türkiye, yüksek su stresi ve kuraklık riskiyle karşı karşıya kalan ve/veya kalacak ülkeler arasında yer alıyor. Bu beklentiden hareketle Türkiye'nin 81 ilinde hizmet veren bir şirket olarak, tüm bölgelerimizi su stresi altında kabul ediyoruz.[5] Tüm değer zincirimizde bu yaklaşımla su yönetimi gerçekleştiriyor, tüm paydaşlarımızı bu bakış açısıyla hareket etmeye teşvik ediyoruz.

(5) Depolama gündelik kesintiler için limitli seviyede olup depolanan su miktarı ölçülememektedir.

Telekomünikasyon sektöründe faaliyet gösteren bir şirket olarak, su tüketimine olan etkimiz sınırlı olsa da çevresel sürdürülebilirlik çabalarımız kapsamında su kullanımını yakından takip ediyoruz. Faaliyetlerimizin su kaynaklarına olan etkisini azaltmak için su tasarrufu sağlayan teknolojileri benimsiyor, altyapımızı su verimliliği açısından takip ediyor ve su kaynaklarını koruma konusundaki sorumluluğumuzu yerine getirmeye çalışıyoruz.



Türk Telekom'da Yıllık Su Tüketimi Miktarı (bin m^3)



Su tüketimimiz açısından en yoğun etkiyi ofislerimiz oluşturuyor. Bu doğrultuda ofis binalarında tasarruf amaçlı yapılan diğer çalışmalar aşağıdaki gibidir:

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

Söz konusu çalışmalar sonucunda yapılan tasarrufun ölçülebilmesi ve daha detaylı olarak raporlanabilmesi için çalışmalarımıza devam ediyoruz.



Müşteri Odağı

Müşteri geri bildirimlerine büyük önem veriyor ve hedeflerimiz doğrultusunda sürekli olarak müşteri deneyimini geliştirmek için çalışmalar yürütüyoruz.

Müşteri Odağı

Müşteri Deneyimi

Günümüz iş dünyasında rekabetin hızla arttığı ve tüketicilerin seçeneklerinin giderek çeşitlendiği bir ortamda, müşteri odaklılık işletmeler için son derece kritik bir rol oynuyor. Şirketlerin artık ürün ve hizmetlerini sadece kendi iç görülerine göre değil, müşterilerin değişen ihtiyaçlarına ve yükselen beklentilerine yönelik olarak şekillendirmeleri ve sunmaları gerekiyor. Bu doğrultuda benimsemiş olduğumuz müşteri odaklı iş yaklaşımıyla farklı segmentler, ürünler ve kanallar üzerinde düzenli olarak müşteri memnuniyeti takibi yaparak müşteri deneyimini iyileştirirken finansal ve rekabet gücümüzü artırıyoruz. Müşteri geri bildirimlerine büyük önem veriyor ve hedeflerimiz doğrultusunda sürekli olarak müşteri deneyimini geliştirmek ve iyileştirmek için çalışmalar yürütüyoruz.

Yürütülen her çalışmanın ölçüm periyodu, işin önemlilik derecesi, rekabet yoğunluğu ve araştırma bütçesi gibi faktörlere göre değişiklik göstermektedir. Bu bağlamda, belirli çalışmalarda çeyrek bazlı ölçümler gerçekleştirirken, bazı çalışmalarda yılda iki kez, diğerlerinde ise yılda bir kez ölçüm yapmaktayız.

Müşteri memnuniyeti takibi kapsamında:

- **Sabit Genişbant Arıza, Nakil ve Kurulum Süreç**
- **Bireysel Ofis, Bireysel Mobil, Sabit Genişbant, Sabit Ses**
- **Mobil ve Sabit Genişbant OİM (Online İşlemler Merkezi) & MOİM (Mobil Online İşlemler Merkezi)**
- **Tivibu ve Kurumsal KOBİ Sabit Genişbant, Mobil ve Sabit Ses memnuniyeti çalışmaları bulunmaktadır.**

2022 yılında Türk Telekom Çağrı Merkezi toplam 76,5 milyon adet çağrı aldı.

Çağrı Merkezi, 26 ilde 8.998 bireysel ve 910 kurumsal müşteri temsilcisinden oluşan çağrı merkezi kadrosuyla mobil, sabit internet, sabit ses hizmeti ve TV olmak üzere tüm ürün grupları için hizmet veriyor. Türk Telekom olarak 2022 yılında mobil, sabit internet, sabit ses ve TV ürün grubu kapsamında aldığı 76,5 milyon çağrıda müşteri memnuniyet skorunu önceki yıla göre %2 iyileştirdik. Aynı zamanda yaptığımız sistemsel ve operasyonel geliştirmelerle müşteri deneyimini iyileştirerek kanal performansını sabit internette %30, mobilde %10, TV'de %13 artırdık. Müşterilere dönüş süreleri bir önceki yıla oranla %70 hızlandı. Dış arama satış kanalında; mobil, sabit internet, sabit ses ve TV ürün grubu kapsamında tarife, paket değişiklikleri ve taahhütleme işlemleri için 2022 yılında toplam 8,3 milyon işlem gerçekleşti. 2022 yılında müşteriye özel mobil pazarlama faaliyetlerinde dijital kanalların payı artarken, en yüksek dijital kanallara kayma %39 artış ile taahhüt yenileme faaliyetlerinde gerçekleşti.

2022 yılında mobil, sabit internet, sabit ses ve TV ürün grubu kapsamında aldığı 76,5 milyon çağrıda müşteri memnuniyet skorunu önceki yıla göre %2 iyileştirdik.

Mobil kapsamaya yönelik şikayet çözümü ve etkin müşteri yönetimi için Türk Telekom olarak tasarladığımız network geri bildirim sistemi ile şikayetlerin çok daha kısa sürede ve kalıcı olarak çözümlenmesi amaçlamaktayız.

76,5 milyon çağrı

Türk Telekom 2022 yılında mobil, sabit internet, sabit ses ve TV ürün grubu kapsamında aldığı 76,5 milyon çağrıda müşteri memnuniyet skorunu önceki yıla göre %2 iyileştirdi.

Müşteri güvenliği için müşteri tanıma süreçlerinde iyileştirmeler

2022 yılında devreye aldığımız yeni güvenlik süreci sayesinde sabit internet müşterileri, sesli yanıt sistemi üzerinden müşteri temsilcisine ihtiyaç duymadan işlemlerini gerçekleştirebiliyor. Sistem, müşteri bilgilerinin kötü amaçlı kullanımını engellemek amacıyla tüm güvenlik adımları geçilmeden işlemleri gerçekleştirmiyor.

Çağrı merkezinde deneyim odaklı aksiyonlar

Müşterilere daha iyi hizmet verebilmek amacıyla hizmet segmentasyonunu geliştirdik. Çağrı merkezini arayan sabit internet müşterilerinin önceki memnuniyet anketi sonuçları, çağrı merkeziyle irtibata geçme sayısı ve önceki görüşme detaylarını takip ederek müşteri temsilcilerinin görüşme sonu değerlendirmesine bağlı bir risk skoru hesaplıyor, bu sayede müşteri ihtiyaçlarına göre yetkin müşteri temsilcilerinin atanmasıyla daha iyi hizmet sunmayı amaçlıyoruz. Bununla birlikte, müşterinin çağrı merkezini ararken içinde bulunduğu duygusal durumu anlamak için oluşturduğumuz duygu durum modeli ile müşterinin önceki deneyimlerine göre skorlama yapıyoruz. Yapılan skorlama sonucunda negatif duygu durumunda olan müşteriler için daha yetkin temsilciler atanmasını sağlayacak sistemin, sesli yanıt sistemi ve çağrı merkezine entegre olması için altyapı çalışmalarına devam ediyoruz.

QuantWiFi projesi ile evde veya iş yerinde bağlantı sorunu yaşayan müşterilerin kapsama haritasını çıkararak WiFi performansını iyileştirmek üzere kalıcı çözümler üretiyor ve çözüm oranını ilk kontakta optimize ediyoruz.

Türk Telekom Çağrı Merkezi'nin 2022 odaklarından biri de yeni müşterilere ürünlerle ilgili proaktif bilgilendirme sunmak oldu. Yeni müşterilerle en uygun iletişimi kurabilmek amacıyla segmente edilen alt gruplar, önümüzdeki dönemde hayata geçirilecek müşteriye özel yeni çağrı merkezi ve sesli yanıt sisteminin altyapı temelini oluşturdu.

Sürdürülebilir deneyim ve istikrarlı müşteri hizmetleri için sistem geliştirme çalışmaları

Çoklu ve entegre kanal yönetimi Omni Channel projesi ile faturalı mobil müşterilerinin aktivasyondan başlayarak pek çok işlemini yeni bir yapıya taşıdık. Faturasız mobil ve cihaz süreçleri gibi temel adımların da bu yapıya taşınması için tasarımlara devam etmekteyiz.

Gerçek zamanlı ücretlendirme yapısının ilk fazını mobil faturasız müşteriler için hayata geçirdik. Çalışma kapsamında ücretlendirme sistemi tek yapıya taşınırken, gerçek zamanlı müşteri ücret bilgilendirmelerine geçiş sağladık. Tüm kanalları kapsayacak doğru ve etkin bilgilendirme adımlarını canlıya aldık. Bu yapı ile mobil müşterilerine tarife ve paketleriyle ilgili daha esnek tasarımlar sunma imkanına sahip olduk.

2022 yılında yayınlanan Kimlik Doğrulama Yönetmeliği doğrultusunda, yüz yüze kanallarda yeni kimlik ile müşteri doğrulama sürecinin yayılımına başladık ve mobil uygulama üzerinden yapılan dijital abonelikler ile uyumluluğunu sağladık. 2022 yılında Tüketici Hakları Yönetmeliği'nde yapılan değişiklikler kapsamında ıslak imzalı abonelik süreçleri, yetkili hat belirleme, paket faydası dışında yapılan ücretli aramalarda anons ve bilgilendirme süreçleri ile ilgili tasarımlar geliştirdik. 2022 Mart ayı itibarıyla Tüketici Hakları Yönetmeliği kapsamında, çağrı merkezinden iptal başvurularının alınabilir olmasıyla birlikte ilk kontakta çözümü hayata geçirdik ve çağrı merkezini uçtan uca tüm hizmetlerin sunulduğu bir hizmet kanalına dönüştürdük.

Ayrıca, müşterilerimizden gelen erişim şikayetlerinin analiz edileceği bir Ar-Ge projesini hayata geçirdik. Bir veri analitiği projesi olan "Genişbant Şebeke Müşteri Şikayetleri Analizi Projesi" ile genişbant hizmetlerinde, son kullanıcı erişimine yönelik şikayetlerin analiz edilmesi, çözülmesi ve minimize edilmesi için aksiyon alınması amaçlanıyor. Farklı bölümler tarafından kullanılabilecek sabit genişbant erişim şikayetleri veri analiz platformunu geliştirmek proje kapsamında diğer hedeflerimiz arasında yer alıyor.

Omni Channel projesi

Mobil faturalı müşterilerin pek çok işlemi çoklu ve entegre kanal yönetimi Omni Channel'a taşındı.

Müşteri deneyimi alanında diğer faaliyetler

Sabit internet tarafında sunduğumuz Ev İçi Destek Hizmetinde ev içi arızaların çözüm oranları 2021 yılı son çeyreğinde %70'e, 2022 yılında ise %80'e ulaştı. Tekrarlayan arıza oranlarında düşüş görülürken sunduğumuz hizmetlerle memnuniyet skorundaki en yüksek sonuca ulaşılmış oldu. Bağımsız araştırma firması Ipsos'un gerçekleştirdiği araştırmalara göre; sabit internet sabit internet kategorisinde arıza, nakil, kurulum süreçlerini yaşayan müşterilerin memnuniyeti son 2 yılın en yüksek skoruna ulaştı.

Yaptığımız düzenli iyileştirmeler ile arıza oranı; FTTH müşterilerimizde %3,5'den %2,7'ye, DSL müşterilerimizde ise %4,9'dan %3,9'a düştü.

Ücretsiz Ev İçi Destek Hizmetimiz ile yeni arızalı modem sürecinin de devreye alınmasına katkı sağladık. Modem arızalanma durumunda garanti süresince müşterilerimize yeni modem vererek modem arızalarının çözüm oranını artırdık.

Ev internetinde kesintisiz bağlantı sağlanmasına dair çözüm sürecinde tek kontağın Türk Telekom olmasıyla daha fazla müşteriye kökten ve hızlı çözüm sağlıyoruz.

Altyapısı daha yüksek hızlar için uygun olan müşteri grubuna daha yüksek hız deneyimlemeleri için geçici süreyle yüksek hız paketleri tanımladık. Bu süre sonunda müşterilerin %39'unun daha yüksek hızlı paketlere geçiş yaptığını gördük.

Ev içi bağlantı deneyimini artırmak adına kablosuz ağ sorunlarını uzaktan tespit etmeye yarayan QuantWiFi sisteminin çağrı merkezi sistemine entegrasyonuyla tüm cihazların bağlantı performanslarını ayrı ayrı ortaya koyabiliyoruz.

Tivibu Multiscreen Platform projesi kapsamında tüm IPTV ve GO arıza süreçleri müşteri deneyim odağı ile yeniden dizayn edildi. Bağımsız araştırma firması Ipsos'un gerçekleştirdiği araştırmalara göre; Tivibu'nun performansı 2019 yılından beri süren artışına devam etti ve 74,7 performansıyla en yüksek memnuniyet seviyesine ulaştı.

IPTV ve Uydu müşterilerimizin abone başına arıza oranı, tekrar eden ve erken arıza oranlarında önemli iyileşmeler kaydettik.

Mobil müşterilerimizin fatura ve kapsama konulu talepleri başta olmak üzere gelen taleplerin ele alınması sürecinde işletilen kontrol kriterlerinin sadeleştirilmesi ile ilk kontakta çözümü %89'lardan %92'lere getirdik. Kapsama konulu şikayetlerde %40 oranında bir azalma sağladık.

Dijital kanallara göç ve süreç iyileştirmeleri ile gelen çağrılarda %10'a yakın azalma, mükerrerlikte ise %8'lik düşüş sağladık.

Dijital Dönüşüm

Günümüzde dijital dönüşüm, iş dünyasını ve toplumun her alanını etkileyen kritik bir dönüşüm sürecini ifade ediyor. Telekomünikasyon sektörü ise bu dönüşümün en öncü aktörlerinden biri olarak, Türkiye'nin dijital altyapısını güçlendirmek ve sürdürülebilir bir geleceğe katkı sağlamak amacıyla önemli bir rol üstleniyor. Türk Telekom olarak öncüsü olduğumuz bu konuda, fiberleşme yoluyla Türkiye'nin dijital potansiyelini ortaya çıkarma ve bağlantılı bir toplumun inşasına katkıda bulunma misyonuyla hareket ediyoruz. Aşağıda, şirketimizin bireylerin ve Türkiye'nin fiberleşme yolculuğuna aktif katkı sağladığı, modern teknolojilerin geliştirilmesi ve günlük yaşantımıza entegre edilmesi amacıyla yürüttüğü bazı projelere vurgu yapıyoruz. Bu projeler ile ülkemizin teknolojik gelişimine yönelik atılımlarını desteklemeye ve daha da ileriye taşımayı hedefliyoruz.

Türkiye'nin fiber gücü

Ülkemizin dijitalleşme yolculuğunda erişimin ve dolayısıyla fiber yatırımlarının ne kadar önemli olduğunu biliyoruz ve uzun yıllardır yatırımlarımızı bu bakış açısıyla önceliklendiriyoruz.

Ülkemizde fiberde kat edilmesi gereken mesafenin çok büyük bir kısmını Türk Telekom olarak tek başına üstlenmiş durumdayız. 2022 sonu itibarıyla Türkiye'nin toplam 517 bin km'lik fiber ağının 403 bin km'sini tek başımıza inşa ettik. Türkiye'nin 81 iline uzanan fiber ağımızı son 7 yılda %91 oranında büyüttük ve bu oranı daha da yüksek seviyelere taşımayı hedefliyoruz. Fiber şebeke, kesintisiz ve yüksek kaliteli bir bağlantı deneyimi ile 5G'nin tam potansiyelinin ortaya çıkarılması için kritik bir role sahiptir.

Son 7 yılda 7,9 katına çıkan fiber abone tabanımızı 11.5 milyona ulaştırdık. FTTC abone sayımız 7,3 milyon büyüyerek 8,0 milyon olurken FTTH/B abone sayımız 2,7 milyon artarak 3,5 milyona yükseldi. 2015 sonunda %18,3 olan sabit genişbant tabanındaki fiber abone payını 2022 sonunda %77,7'ye çıkardık. Fiber hane kapsamamız son 7 yılda 19,3 milyon artarak 2022 sonunda 31,4 milyona ulaştı. FTTC hane kapsaması 12,2 milyon büyüyerek 21,0 olurken, FTTH/B hane kapsaması 7,1 milyon artarak 10,4 milyona yükseldi.

Abone bazımızın ortalama paket hızı, yıllık bazda %34 artarak 2022 yılı itibarıyla 32 Mbps'yi geçti. Toplam genişbant abone tabanımız içerisinde 24 Mbps ve üzeri paketlerde yer alan abone oranı son bir yılda %43'ten 2022 sonu itibarıyla %61 seviyesine ulaştı.

Türkiye'nin her köşesinde herkese yüksek kaliteli bağlantı götürmeyi görev edinen Türk Telekom, Türkiye'nin dijital dönüşümüne katkı sağlayan ve 5G teknolojisinin de sabit altyapısını oluşturan fiber şebekesini yaygınlaştırmaya hız kesmeden devam etmeyi planlıyor. Dünyada devam eden dijitalleşme trendi ve gelişmiş ülkelerdeki internet yayılım oranlarının işaret ettiği fırsatlar, fiber yatırımlarımızın hız kesmeden devam edeceğinin ve Türkiye'nin geleceğine olan güvenimizin bir göstergesidir. Türkiye'nin fiber gücü olarak, memleketin her yanını fiberle donatma yönündeki yüksek motivasyonumuz ile fiberleşme oranını her geçen gün artırdığımız ülkemizin teknoloji taşıyıcısı olmaktan gurur duyuyoruz.

Türkiye'nin fiber ağ yatırımlarında öncülük

Türk Telekom'un Bölgesel Fiber Ağı ve Fiber Abone Tabanı Son 7 Yıllık Değişim



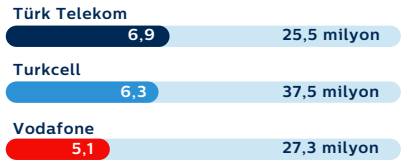
Son 7 yılda 2,6x fiber hane kapsaması

31,4 milyon fiber hane kapsaması ile fiber abone tabanımız 11,5 milyona ulaştı.

Mobil pazarda daha güçlü pozisyon

Mobil iş kolunda 2020'den bu yana hayata geçirdiğimiz değer odaklı stratejimiz ile istediğimiz sonuçları almaya devam ediyoruz. Network kalitemizi ve abone nezdinde marka algımızı yükseltmek adına önemli yatırımlar yaptık ve süreçlerimizi iyileştirmek üzere çalıştık. LTE spektrum ihalesinde aldığımız yeni frekanslar ile kapasitemizi artırarak abone başına en yüksek spektrum kapasitesine ulaşmıştık. Devam eden yıllarda da mobil altyapıya yaptığımız yatırımlar ile LTE nüfus kapsama oranımızı %99'u aşan seviyeye çıkartırken, fiber ile bağlı LTE baz istasyonu oranımızı da %50'ye ulaştırdık.

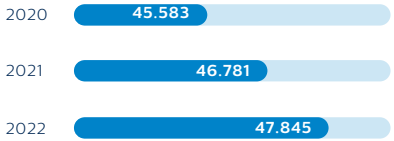
Abone başına en yüksek spektrum kapasitesi (MHz/Abone)



Mobil abone sayıları BTK 4Ç'22 raporundan alınmıştır.

Türk Telekom olarak 5G'de Türkiye'yi zirveye taşıyacak yerli ekosistemi hayata geçirme konusunda sektöre önemli katkılar sağlıyoruz. 5G hazırlıkları başta olmak üzere, kullandığımız tüm teknolojilerde yerli ürün kullanımını önceliklendirmeye ilişkin çalışmalarımız devam ediyor.

3G/LTE Baz İstasyonu Sayısı (Bin)



Sadece 5G konusunda uluslararası alanda geçerli patent sayımızı 2022 itibarıyla 62'ye çıkardık. Küresel 5G stratejilerinin belirlenmesinde ön saflarda yer alıyoruz. Bu çalışmalara sadece Türk Telekom olarak değil grup şirketlerimizi de dahil ediyoruz. Grup Şirketlerimiz Argela ve Netsia ile birlikte yerli kaynaklarla geliştirdiğimiz teknolojileri hem kendi bünyemizde kullanıyor hem de küresel iş birliklerimizle tüm dünyanın kullanımına sunuyoruz. Bu yaklaşımla, Silikon Vadisi'nden Avrupa ve Asya'ya kadar uzanan geniş bir ağda stratejik iş ortaklıkları ve yatırımlar yoluyla büyümemizi sürdüreceğiz.

Veri merkezi bakım süreci dijitalleştirme projesi

Veri merkezi bakım süreci dijitalleşme yazılımı projesi Türk Telekom veri merkezlerinde gerçekleştirilecek kurulum, bakım, destek, yönetim ve entegrasyon faaliyetlerini tek bir uygulama üzerinden tamamen dijital bir şekilde yönetmeyi ve izlemeyi amaçlayan bir mobil/web tabanlı uygulama projesidir. Uygulama hem kurulum ve bakım ekipleri hem de veri merkezi yönetimini üstlenen kişiler için daha sistemli ve etkili bir takip sağlayacak şekilde tasarlandı.

İHA inovasyon projesi

Proje Argela iştirakiyle, İHA (İnsansız Hava Aracı)'ların haberleşmesine yönelik test ve araştırma çalışmaları konusunda Kapadokya Üniversitesi ile iş birliği yapılarak yürütülmektedir. Proje kapsamında, üniversitenin Nevşehir/Ürgüp'teki Mustafapaşa Yerleşkesi çevresinde bulunan İHA uçuş koridorunda canlı 3G/4.5G şebekesi üzerinden farklı yüksekliklerde İHA üzerinden yönetim platformuna uçuş/telemetri bilgilerinin iletim testleri başarı ile gerçekleştirildi. Mobil şebeke üzerinden kesintisiz bir şekilde alınabilen uçuş bilgileri, RF sinyal gücü ve kalitesine göre optimize edilmiş drone uçuş güzergahlarında drone kontrolünü sağlamak için özelleştirildi.

Elipptic-5G projesi

Elipptic mobil uygulamasıyla entegre bir biçimde çalışacak bulut tabanlı yapay zeka motoru, 5G bağlantılı tam otomatik bir İHA ile telekomünikasyon kulelerinde saha denetimi sağlamak üzere tasarlandı. Bu proje sayesinde, Türk Telekom ve 3Cell, sahadan toplanan yüksek kaliteli resimlerle oluşturulan 3B modelleri temel alarak, yapay zeka destekli mobil saha denetim raporlarını ve saha malzeme envanterini otomatik olarak ve kesintisiz bir şekilde bulut üzerinde oluşturabilecektir. Ayrıca, mobil istasyon yatırımlarının getirisini değerlendirmek, gelecekte kurulacak 5G altyapılarını ağ kapsama optimize etmek ve dijital ağ konseptini uygulayarak şirket içi saha raporlamasını hatasız hale getirmek, günlük operasyonları yönetmek ve abonelerimizin kullanıcı deneyimini artırmak için önemli bir rol oynayacaktır.

Telekom uygulamaları için yapay zeka çözümleri

Proje ile telekomünikasyon alanında uygulanabilir yapay zeka temelli inovatif çözümleri geliştirmeyi hedefliyoruz. Bu kapsamda, üniversite öğrencilerine makine öğrenmesi ve yapay zeka eğitimleri veriyor ve sonrasında proje üretmeleri için ekiplerimizle bir araya getiriyoruz. Yapılan çalışmalar sonrasında başarılı olan projeleri şirket bünyesine entegre ederek hayata geçiriyoruz.

Anlık ücretlendirme sistemi ile gerçek zamanlı ücretlendirme, bilgilendirme ve kota yönetimi

Mobil müşterilerimize anlık ücretlendirme, gerçek zamanlı fatura, kota izleme ve yönetme deneyimi sunmayı hedeflediğimiz Turkuaz programı çerçevesinde; 2019 yıl sonunda Aşmayan Tarifeler kullanımını devreye aldık. 2021 yılında faturalı aboneleri sisteme taşıyıp 2022 yılında da faturasız abonelerini taşıdık. Böylece tüm mobil abonelerini anlık ücretlendirme sistemi üzerinden hizmet alabilecek duruma getirdik. Ücretlendirme altyapısını tekilleştirip aynı zamanda yerli ürüne geçtik. Faturalı ve faturasız abonelerin aynı ücretlendirme sisteminde olması sayesinde rekabette fark yaratan kampanyalar yapılması mümkün oldu.

Bulut tabanlı ev WiFi yönetimi projesi

Müşterilerin WiFi sorunları için akıllı bulut tabanlı bir yazılım platformu geliştirmeyi planlıyoruz. Müşteri HGW/modemlerine yüklenecek bir yazılım sayesinde müşterinin modeminden WiFi performans verilerini toplayarak müşterilerimizin deneyimlediği sorunları tespit etmeyi ve yapay zeka destekli çözümler üretmeyi amaçlıyoruz.

Metakampüs projesi

Metaverse yolculuğunda Türk Telekom olarak kendi sanal gerçeklik (VR) platformumuz, VR gözlük veya web erişimi ile toplantılara katılım, sanal alanlarda vakit geçirme ve 5G farkındalığını artırmak için planladığımız bir projedir. Çalışanlarımızın VR deneyimlerini geliştirmeyi amaçlayan bu proje, hem VR gözlük hem de internet üzerinden erişilebilir olacak şekilde tasarlandı. Kullanıcılar, yeni teknolojileri deneyimlerken toplantı ve konferanslara da katılabilecekler.

Robotik süreç otomasyonu

Türk Telekom'da RPA Otomasyonu ile ürün ve servislerin Robotik Dönüşüm çalışmaları yapılmaktadır. Envanter yönetimi, konfigüratif işlemlerin ilgili platformlara bağlanarak gerçekleştirilmesi, ham verilerin ilgili sistemlerden çekilmesi, işlenmesi, talep edilen formatta raporların hazırlanması ve paylaşılması, veri tabanı güncellemeleri ve karşılaştırmaları, fraud riski yüksek siparişlerin iptal edilmesi ve ücret iadelerinin sağlanması, sistemler arası uyum işlemleri gibi belirli kurallar çerçevesi içerisinde manuel olarak yapılan, tekrarlayan ve zaman alıcı görevleri robota devrederek verimlilik artışı sağlıyoruz. 2022 yılında 12 yeni RPA sürecinin hayata geçirilmesiyle birlikte 1.126 kişi/gün ve 4,3 FTE (Tam Süreli Eşdeğer İşgücü) tasarrufu sağlanmıştır. 2022 yılında gerçekleştirilen tasarrufu 2 katına çıkararak, 2023 yılında 2.252 kişi/günlük bir tasarruf sağlanması hedeflenmektedir.

Robotik Süreç Otomasyonu

Türk Telekom, dijital dönüşüm süreci ile başlattığı RPA çalışmaları kapsamında 2022 yılında 12 süreç, 1.126 kişi/gün tasarruf sağladı.



İletişimle Gelen Fırsat Eşitliği ve Erişilebilirlik

Odak noktalarımızdan biri, iletişim araçlarının sağladığı fırsat eşitliği ve erişilebilirliğin önemidir. Günümüzde iletişim teknolojileri, insanların bilgiye ulaşma, bilgi paylaşma ve katılım sağlama şekillerini derinden etkiliyor. Türkiye'nin iletişim altyapısını kuran ve geliştiren telekomünikasyon şirketi olma sorumluluğu ve herkes için erişilebilir iletişim prensibiyle 53 milyona yakın abonemize iletişimde fırsat eşitliği sunmayı hedefliyoruz.

Ülkemizin dijitalleşme yolculuğunda erişimin ne denli önemli olduğunun farkında olarak uzun yıllardır fiber yatırımlarımızı bu bakış açısıyla önceliklendiriyoruz. Ülkemizin dört bir yanındaki fiber omurgasının %80'ine yakınını Türk Telekom oluşturdu. Mobil iş kolumuzda önemli bir yere sahip olan geniş LTE altyapımız ile %99'u aşan seviyede nüfus kapsama oranı ve %50 fiber ile bağlı LTE baz istasyonları ile tüm ülkede yüksek kalitede mobil iletişim servisi veriyoruz.

Yatırımlarımızın toplumun her kesiminin bilgiye ve yeni teknolojilere erişimine yönelik fayda sağladığının bilinciyle hareket ediyoruz. Her bir bireyin, iletişim araçlarından eşit ve adil bir şekilde faydalanabilmesi, toplumsal kalkınmanın temel taşlarından birini oluşturuyor.

%50 fiber ile bağlı LTE baz istasyonu

%99'u aşan seviyede nüfus kapsama oranı ile tüm ülkede yüksek kalitede mobil iletişim servisi

Bunun farkında olan bir şirket olarak dezavantajlı bireylerin de iletişimde fırsat eşitliğini savunuyor, kapsayıcı bir anlayışla tüm kullanıcılarımıza yönelik projeler üretiyoruz.

İlaç tanıma projesi

Görme engelli bireylerin sağlık hizmetlerine daha eşit ve etkin bir şekilde erişebilmelerini sağlamak, ilaçların doğru şekilde kullanımı ve bilinçli bir şekilde takibi için Görme Engelliler için İlaç Tanıma projesini oluşturduk. Uygulamada ilaç kutularındaki barkodların taranmasıyla, görme engelli kullanıcılar ilaçlarının bilgilerine rahatlıkla ulaşabiliyor.

Gözle bilgisayar kontrolü projesi

Dezavantajlı bireylere yönelik ürettiğimiz bir diğer proje ise Dezavantajlı Bireyler için Gözle Bilgisayar Kontrolü projesidir. Türk Telekom AR-GE desteğiyle boyundan aşağısı felçli ve konuşamayan hastaların göz bebeği hareketlerini kullanarak istek ve ihtiyaçlarını iletebilecekleri akıllı bir gözlük sistemi geliştirmeyi hedefliyoruz. Bu projede, mevcut akıllı gözlük sistemi günün gereksinimlerine uygun şekilde iyileştirilerek ticarileştirilip uygun fiyatlı bir ürün haline getirilecek. Ergonomiye dikkat edilerek tasarlanan ürün, hastaların rahat kullanımını sağlamak amacıyla tasarlanıyor. Kullanılan dil, tüm işletim sistemleriyle uyumlu olacak ve ileriye dönük geliştirmelere olanak tanıyacak şekilde seçilecektir. Akıllı gözlük sayesinde hastalar, çevreleriyle iletişim kurabilecek ve isteklerini kolayca iletebilecekler.

Eğitimde Fırsat Eşitliği

Türk Telekom olarak eğitimde de fırsat eşitliğini savunuyoruz. Eğitim açısından internetin ve erişilebilirliğin önemini özellikle pandemi döneminde görmüş olduk. Eğitimde online platform ve bileşenlerin kalıcı ihtiyaçlara dönüşmesiyle grup şirketlerimizden İnnova ve SEBİT bu alanda önemli ve öncü çalışmalar gerçekleştirdi.

İnnova ile Bakanlık Veri Merkezi ve Felaket Kurtarma Merkezi'ne hiper bütünleşik altyapı kurulmasını ve kurum bünyesinde bulunan yazılım bileşenleri ile bu bileşenlerin mevcut yapıya entegre edilerek kullanılabilir hale gelmesini sağladık. Kurum hizmetlerinden faydalanan yaklaşık 1,2 milyon öğretmen ile 15,9 milyon öğrencinin ve bilgi paylaşımı yapılan diğer kurumların daha iyi hizmet almasını hedefliyoruz. Aynı zamanda, Kredi ve Yurtlar Kurumu WiFi Altyapı projesi kapsamında 174 yurda altyapı ve WiFi tabanlı kesintisiz internet yayını sağladık.

SEBİT, eğitime yön veren çözümler üretmeye devam ediyor.

SEBİT, Türk Telekom ile oluşturduğu sinerjiden güç alırken, 21. yüzyılın eğitim anlayışı ile toplumsal faydayı ve bireylerin eğitim ihtiyaçlarını odağına alarak ulusal ve uluslararası ürün ve hizmetler geliştiriyor. Birçok uluslararası eğitim otoritesi tarafından dünyanın en iyi eğitim teknolojileri şirketlerinden biri olarak gösteriliyor. Yürüttüğü projeler arasında Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) Akademik Destek Programı, EBA'yla ülke çapında hibrit eğitime destek, farklı eğitsel ihtiyaçlara yönelik yenilikçi eğitim çözümleri yer alıyor.

Çok boyutlu öğrenme ortamları

SEBİT; öğrenci, öğretmen ve yöneticilere 21. yüzyılın yetkinliklerini kazandıran çok boyutlu öğrenme ortamları sunuyor

Okulların akademik omurgasını oluşturan SEBİT VCloud

İş birliği ve paylaşıma dayalı eğitim anlayışını online'a taşıyarak Türkiye'de bir ilki gerçekleştiren SEBİT VCloud Platformu, online eğitim ortamında öğrencileri pasif izleyiciler olmaktan çıkarıp kişiselleştirilmiş bir eğitim yaklaşımıyla sürece dahil ediyor. Platform, öğretmenlerin bu süreci yönetmelerini ve öğrencileri ile öğrenme odaklı etkileşimler kurabilmelerini mümkün kılıyor. Sanal sınıf modülü ve etkileşim fonksiyonları sayesinde Platform ile pandeminin ardından hibrit eğitim ve öğretimle birlikte eğitimde dönüşüme katkısı açısından da değerini ortaya koydu. SEBİT VCloud Platformu, 750 özel okulda yaklaşık 105 bin civarında öğrenci, öğretmen ve yönetici tarafından kullanılıyor.

Otizmli bireylerin eğitimi

Otizmli bireylerin eğitimi için hizmet veren Selçuklu Otizmli Bireyler Eğitim Vakfı (SOBE), daha çok aileye ve çocuğa destek olabilmek için SEBİT ve İnnova ile birlikte teknolojiye dayalı çözümler üzerine çalışıyor. Bu kapsamda otizmli bireylerin eğitiminde ses ve görüntü tanıma teknolojileri kullanılarak ve bireyle etkileşim içinde olarak yönlendiren, geri bildirim veren ve gelişimi takip eden bir çözüm tasarlanıyor. 2023 yılında gerçekleştirilecek pilot çalışmalar ile çözümün etkinliği ve faydası ölçüsünde ulusal ve uluslararası pazarda yaygınlaştırılması değerlendirilecek.

Yenilikçi Çözümler ve Girişimcilik

Günümüzde teknolojik dönüşümün hız kazanmasıyla telekomünikasyon sektörü de sürekli olarak yeni zorluklar ve fırsatlarla karşı karşıya gelmektedir. Bu çerçevede, Türk Telekom olarak, gelişen teknolojileri en verimli şekilde kullanarak sürdürülebilir bir geleceğe katkı sağlama hedefiyle, Girişimcilik ve Yenilikçi Çözümler başlığı altında önemli adımlar atmaktayız.

Grup şirketlerimizden, Türkiye'nin önde gelen bilişim çözümleri şirketi İnnova ile güçlü Ar-Ge altyapısıyla kamu ve özel sektörün dijital dönüşümüne öncülük ederek sürdürülebilir toplumsal kalkınmayı destekliyoruz. Kurumların muhasebe süreçleri başta olmak üzere geleneksel yöntemlerle yürütülen iş modellerini dijital ortama taşıyan İnnova ile kağıt belge kullanımını sona erdirerek çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlıyoruz.

Türkiye'de telekomünikasyon ve perakende sektöründeki öncü firmalara sunduğumuz e-İrsaliye, e-Fatura başta olmak üzere tüm e-Dönüşüm çözümlerinin yürütülmesi ile ekonomik ve çevresel sürdürülebilirliği destekledik. Jandarma Network Yükseltme Projesi ile güvenlik operasyonlarının etkinliğini artırdık, Kredi ve Yurtlar Kurumu (KYK) WiFi Altyapı Projesi ile öğrencilere kesintisiz internet erişimi sunarak dijital eşitliği güçlendirdik Çanakkale Savaşları Gelibolu Tarihi Alan Başkanlığı Altyapı Enerji Projesi sayesinde bu özel tarihi alandaki enerji kullanımı daha verimli hale getirdik.

Gelişen teknolojileri en verimli şekilde kullanarak sürdürülebilir bir geleceğe katkı sağlama hedefiyle, Girişimcilik ve Yenilikçi Çözümler başlığı altında önemli adımlar atıyoruz.

İnnova Robot Üssü ve RaaS Operasyon Merkezini kurarak bulut üzerinden sunulan robotik servislerle çok sayıda kurumun verimliliğini artırdık, enerji ve kaynak kullanımını optimize ederek gereksiz tüketimin önüne geçtik. SkywaveloT Akıllı Fabrika Çözümleri ile üretim süreçleri uçtan uca minimum kaynak kullanımı ile en verimli hale getirdik ve bu sayede sürdürülebilir üretimi destekledik. İnnova'nın akıllı şehirlerin en önemli parçası olan ulaşım sistemi için geliştirdiği Hizmet Olarak Mobilite (MaaS) Platformu, toplu taşıma, özel taşıma ve diğer ulaşım araçlarını entegre ederek şehir içi ve şehirlerarası trafik yoğunluğunu azalttık ve böylece karbon salımını düşürdük.

İnnova ile ürün ve hizmetleri tasarlarken yenilikçi teknolojileri sürdürülebilirlikle bir araya getirerek çevresel etkileri minimize etmeyi ve kaynakları verimli kullanmayı amaçlamaktayız. İnsan odaklı yönetim anlayışıyla inovasyonu teşvik etmekte, en son teknolojileri kullanarak yerli kaynaklarla çözümler geliştirmekte, sadece bugünü değil yarını da düşünerek daha yaşanabilir ve sürdürülebilir bir dünya için çalışmaktayız.

İnovasyon projeleri için belirlenen Ar-Ge bütçesini genişleterek 2021 yılına göre %60,2 oranında artırırken, inovasyon projelerini ise bir önceki yıla göre %30 oranında artırdık. Bu doğrultuda inovasyon projelerindeki çalışan sayımızı da artırmış bulunmaktayız. 2022 sonu itibarıyla toplam Ar-Ge çalışan sayımız 442, yıl içerisinde gerçekleşen AR-Ge harcamaları 541 milyon TL olarak gerçekleşti.

Girişimcilik ve Yenilikçi Çözümler başlığı altında yürüttüğümüz çalışmalar, telekomünikasyon sektöründe sürdürülebilirliği teşvik eden ve geleceğe yönelik vizyonumuzu destekleyen önemli bir köşe taşıdır. Girişimlere destek vererek ve teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek sektördeki liderliğimizi pekiştirme amacımızı sürdürüyoruz.

2022 yılı başında değişen yapımızla birlikte Türk Telekom Grubu olarak girişimciliğe dair tüm yatırım, program ve destekleri TT Ventures altında topladık. Bu değişimle birlikte, Türk Telekom'un kurumsal girişim hızlandırma programı PİLOT da TT Ventures çatısı altında yoluna devam ediyor.

Yenilikçi ürünlere sahip girişimleri destekleyerek ülke ekonomisine fayda sağlamayı ve Türk Telekom'un mevcut ana iş kolları ve ürünleriyle sinerji oluşturmayı amaçlayan TT Ventures, kuruluşundan bugüne 14 farklı girişime yatırım yaptı. Sağlık, eğitim, yapay zeka temelli dijital çözüm alanlarındaki yatırımlarıyla yeni unicorn'lar ortaya çıkarmayı hedefleyen Şirket, özellikle enerji, sağlık, eğitim, yapay zeka, dijital çözümler, finansal teknolojiler, blok zincir, IoT ve ICT gibi Türk Telekom ile sinerji yaratacak alanlara odaklanıyor.

TT Ventures'ın yatırım yaptığı girişimler:

MentalUP:
Çocuklar için yapay zeka destekli eğitim platformu

Eltemtek:
Enerji altyapı projelerinde sistem entegratörü

B2metric:
Yapay zeka destekli analitik ve otomatik makine öğrenmesi ürünü

Virasoft
Yapay zeka destekli dijital patoloji ve karar platformu

Syntonym:
Yapay zeka destekli sentetik görsel veri anonimleştirme ürünü

MythAI:
Tekstil endüstrisi için trendlere dayalı desen oluşturma teknolojisi ürünü

Doctor Turkey:
Online konsültasyon platformu

Optiyol:
Yapay zeka destekli rota optimizasyonu servisi

QuantWiFi:
Telekom sektörüne yapay zeka destekli WiFi ve ağ iyileştirme ürünü

Cameralyze:
Kodsuz sürükle ve bırak bilgisayarlı görüntü işleme ürünü

Earnado:
Dijital pazarlama karar destek sistemi hizmeti

Arcanor:
GPU alt yapısı ile veri füzyonu analitiği akışı ürünü

Appyap:
Lokal sosyal medya uygulaması

Kidolog:
Ebeveynlere çocukları için çevrimiçi uzman desteği platformu

TT Ventures ile İstanbul Portföy Yönetimi A.Ş. arasında yapılan anlaşma sonrasında "TT Ventures Girişim Sermayesi Yatırım Fonu" kuruldu. Artık TT Ventures, girişim yatırımlarını "TT Ventures Girişim Sermayesi Yatırım Fonu" bünyesinde yapıyor. Yatırımcılarından biri Türk Telekom Grubu olan fon, küresel büyüme potansiyeline sahip inovatif teknoloji girişimlerine yatırım yapacak. Amacı, yerli ve yabancı yatırımcıların katılımının sağlanması olan fonun, Türk Telekom Grubu'nun sağladığı stratejik desteklerle yatırımcılarına finansal getiri sağlaması hedefleniyor.

Türk Telekom PİLOT

Bugüne kadar PİLOT'tan mezun olan 104 girişim, Türk Telekom'dan toplamda yaklaşık 30 milyon TL nakit destek kazandı.



Türk Telekom Ventures, girişim yatırımlarını Türk Telekom Grubu'nun da desteğiyle Girişim Sermayesi Yatırım Fonu ile yapıyor.

Türk Telekom'un TT Ventures çatısı altında devam eden kurumsal girişim hızlandırma programı PİLOT, teknoloji sektöründeki yenilikçi iş fikirlerine sahip girişimlerle erken aşamada iş birliği yapmayı amaçlıyor. 2022 yılı içinde 10. dönemi tamamlanan PİLOT'ta 13 girişim, programı başarıyla tamamlayarak mezun oldu. 250 mentorla birebir görüşmeler yapan ekipler, alanında uzman eğitmenlerin verdiği eğitimlere katılarak ürün ve servislerini geliştirdiler. Program sonunda seçkin yatırımcıların, iş insanlarının, girişimcilerin, yurt dışından ve yurt içinden seçkin konuşmacı ve panelistlerin katılımıyla mezun girişimlerin ürün ve servislerini anlattığı demo day etkinliği yapıldı. Mezunların arasından seçilen ekipler programın sonunda yapılacak tamamlayıcı Amerika programına katılmaya hak kazandı. Bugüne kadar girişimlere 30 milyon TL'ye yakın nakdi desteğin sunulduğu PİLOT programından 104 girişim mezun olurken, bunların 43'ü yatırımcılardan yatırım aldı ve TT Ventures da 12'sine yatırım yaptı.

Yeni Nesil Şehirler

Sürdürülebilirlik hedeflerimizle örtüşen Yeni Nesil Şehirler çalışmalarımıza hız kesmeden devam ediyor, sürdürülebilir, verimli ve yaşam kalitesi yüksek şehirler inşa edilmesine katkı sağlıyoruz. Akıllı şehirlerin kurulması için yürüttüğümüz çaba, ülkemizin çevresel, teknolojik ve sosyal açıdan kalkınmasına büyük katkı sağlıyor. Gerçekleştirdiğimiz bu vizyonla, Türkiye'nin her bir köşesini modern teknolojilerle donatılmış akıllı şehirler haline getirerek yaşam kalitesini artırıyor ve çevresel ve toplumsal sürdürülebilirliği de destekliyoruz. Projenin ileriye dönük etkilerinin, sadece bireysel yaşamı değil, aynı zamanda ülkemizin sürdürülebilirlik yolculuğunu da aydınlatacağına inanıyoruz.

14 Yeni Nesil Şehir

Şehirlerin ihtiyaçlarına uygun konseptleri hayata geçiriyor ve şehir hayatını kolay, konforlu, sürdürülebilir ve güvenli hale getiriyoruz.

Yeni nesil şehircilik anlayışına uygun çözümlerle, Türkiye'nin en büyük akıllı şehirler projelerine liderlik ediyoruz. Yeni Nesil Şehirler projesinin kapsadığı şehir sayısı Edirne, Aksaray, Mersin, Düzce, Karaman, Kars, Kocaeli, Elazığ, Antalya, Kütahya, Kırşehir, Denizli ve Konya'nın ardından Osmaniye'nin de eklenmesiyle 14'e ulaştı. Hedefimiz, Türkiye'nin 81 ilini de akıllı şehir teknolojileriyle tanıştırarak sürdürülebilir şehirler inşa etmektir.

Proje kapsamında şehirlerin ihtiyaçlarına uygun konseptleri hayata geçiriyor ve şehir hayatını kolay, konforlu, sürdürülebilir ve güvenli hale getiriyoruz. Şehirlere adapte ettiğimiz akıllı sistemler arasında Akıllı Durak, Akıllı Otopark, Akıllı Takip, Akıllı Sağlık, Akıllı Çevre, Akıllı Aydınlatma ve Akıllı Kavşak gibi başlıklarda çok çeşitli yeni nesil şehircilik konseptleri bulunmaktadır. Bu konseptleri genişleterek 2022 yılında yeni nesil şehir ailesine Akıllı Tarım konseptini de dahil ettik.

Akıllı şehir teknolojileri kavramını yaygınlaştırırken ürettiğimiz akıllı çözümlerle belediyelerde bugüne kadar elektrik, yakıt tüketimi ve sulamada tasarruf elde ederek ülke kaynaklarının etkin kullanımına katkı sağladık.

Akıllı şehircilik alanındaki çözümlerimiz;

- **Trafikte geçirilen sürede yaklaşık %35 azaltma,**
- **Akaryakıt tüketiminde %30 tasarruf,**
- **Karbondioksit salımında %25 düşüş**

sağlanmasında etkin rol oynadı.

Yeni Nesil Şehir Platformu ile sunduğumuz çözümlerin ve uygulamaların tek merkezden izlenmesini ve yönetilmesini sağlıyoruz. Anlık olarak izlenebilen tüm çözümlerle beraber toplanan veriler de analiz edilerek kamu kaynaklarının daha verimli kullanılmasına olanak sağlanıyor. Yeni Nesil Şehir Platformu, şehre ait verilerin anlık olarak izlenmesini mümkün kılarken elde edilen bilgilerle geleceğe dönük kararlar alınmasına olanak sağlayarak yerel yönetimlerin verimliliğini de artırıyor.

Türk Telekom olarak 2022 yılında yeni nesil şehir ulaşım bileşenlerinden elektronik denetleme sistemleri çalışmalarını Osmaniye Belediyesi'nde tamamladık. Yahşihan, Yalova ve Altınova Belediyeleri'nde proje çalışmaları ise devam ediyor. Bu projeler ile trafikte bekleme sürelerinin ve olası kaza ve tehlikelerin azalmasının yanı sıra yakıt tasarrufu sağlanarak karbon ayak izinin düşürülmesi hedefleniyor.

Akıllı Şehir Mobilyaları ile Antalya ve Ankara Büyükşehir Belediyeleri ile Koçarlı Belediyesi'ne bağlı bölgelerde yaşayanlar için yeni nesil çevreci ve akıllı yaşam alanları oluşturuldu. 2022 yılında yeni nesil şehir ailesinin yeni üyesi yapay zeka destekli akıllı tarım yazılımını yerli çözüm ortakları ile geliştirerek yeni nesil şehir ekosistemine dahil ettik. İklim değişikliği risklerinin, etkilerinin ve tarımsal dışa bağımlılığın azaltılması, üretim verimliliğinin artırılması ve tarımın dijitalleşmesi yolculuğunda akıllı tarım yazılımı önemli bir rol oynuyor. Ayrıca yeni nesil şehir bileşeni olan akıllı tarım yazılımıyla tarımdaki etkinliğin ve üretimin artırılmasına yönelik çözümler sağlanıyor.

Akıllı Tarım ile üretim, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'ndan "Açlığa Son", "Sürdürülebilir Şehirler ve Topluluklar", "İklim Eylemi" maddelerinin de içinde olduğu birçok hedefe doğrudan ya da dolaylı olarak katkı sağlıyor.



Elektrikli Araç Şarj İstasyonu

Dünya üzerindeki fosil yakıtların kullanımını azaltmak için araçların tükettiği yakıtların dönüşümünün çevremizi koruma anlamında çok önemli olduğunu biliyoruz. Bu bakış açısıyla Türk Telekom grup şirketi TT Ventures ile aldığımız Şarj Ağı İşletmecisi lisansı ile Elektrikli Araç Şarj İşletmeciliğine adım attık. Bu alanda atacağımız adımlar ile elektrikli araç kullanıcılarına her anlamda güvenli, doğası gereği çevreci bir e-şarj hizmeti sunmaya başlayacağız.

Elektrikli araç kullanıcılarına güvenli ve çevreci e-şarj hizmeti sunmaya başlayacağız.



Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

Teknolojinin hızla geliştiği bu dönemde, kişisel verilerin korunması, anayasa ve kanunlar ile koruma altına alınan temel haklardan biri olarak öne çıkmaktadır. Müşterilerimizin kişisel bilgilerinin gizliliğini ve veri güvenliğini en üst düzeyde tutmaya önem veriyor ve toplumsal sorumluluklarımızı yerine getirme amacımızla hareket ediyoruz.

2021 yılından itibaren devam eden yönetim ve sertifika çalışmalarımız sonucunda 2022 yılı itibarıyla, ISO 27701 Kişisel Veri ve Bilgi Gizliliği Yönetim Sistemi, ISO 27017 Bulut Hizmetlerinde Bilgi Güvenliği, ISO 27018 Açık Bulut Ağlarda Kişisel Verilerin Korunması ve CSA STAR sertifikalarının denetim ve sertifika süreçlerini tamamlayarak yönetim sistemleri bünyemize başarıyla yerleştirdik.

Sertifikalarımızla geliştirdiğimiz yönetim sistemimiz, kontrol mekanizmalarımız ve prosedürlerimiz sayesinde Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında herhangi bir uygunsuzluk yaşanmamıştır.

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikası, TSE tarafından yapılan dış denetimle yenilendi. Yıl içerisinde, kredi kartı sektöründe veri güvenliği standardı olan PCI-DS sertifikasının devamlılığı sağladık. Bilgi güvenliği yönetim sisteminde çalışanlar, bilgi varlıklarının güvenliğinin sağlanmasında en etkili faktörlerden biridir ve çalışanlarımızın katılımını son derece önemsiyoruz. Bu sebeple, şirket içerisinde farkındalık çalışmaları yaparak tüm çalışanların bilgi güvenliği farkındalığını güncel tutuyoruz. Çalışanların %90'ın üzerinde katılım sağladığı farkındalık eğitimi ataması, oltalama (phishing) e-postaları ve aylık bilgi güvenliği farkındalık duyurularının gönderimi gerçekleştirdik.

Telekomünikasyon sektörünün doğası gereği müşteri sayısı ve işlenen veri çeşitliliğinin yüksek olması nedeniyle kişisel verilerin korunması konusunu tüm dahili ve harici iş süreçlerinde ön planda tutuyoruz. Bu konuyla ilgili azami hassasiyeti gösteriyor ve müşterilerin verilerinin gizliliğini ve güvenliliğinin sağlanması için çalışmalarımızı yüksek verimlilik ile sürdürüyoruz. Kişisel verilerin korunması ve bilgi güvenliğinin sağlanması için hayata geçirilen iki proje bulunmaktadır: Blockchain Kimlik Doğrulama Platformu Projesi ve Güvenlik Olayları Yönetimi Projesi.

KVKK

Kişisel verilerin korunması için azami hassasiyet gösteriyor, müşteri verilerinin gizliliği ve güvenliliğinin sağlanması için çalışmalarımızı yüksek verimlilik ile sürdürüyoruz.

Günümüzün yıkıcı teknolojileri arasında yer alan blockchain teknolojisi, dağıtılmış veri tabanı yapısı ve güvenliğiyle teknolojimize yeni bir boyut kazandırarak, veri paylaşımının daha güvenli ve şeffaf bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlıyor. Otomasyon sistemlerindeki hatalar ve sınırlamalar blockchain ile aşılarak sistem iyileştirmeleri etkili bir şekilde yapılabiliyor. Türk Telekom olarak geliştirmeyi hedeflediğimiz blockchain Kimlik Doğrulama Platformuyla, sunduğumuz servisler ve üçüncü taraf hizmetlere erişim için kullanıcılarımıza kolaylık sağlayarak, kimlik paylaşımlarında ortaya çıkabilecek güvenlik açıklarını engelleyecek ve kullanıcının kendi kimliği üzerinde tam denetim sağlamasını gerçekleştireceğiz. Platformumuz aracılığıyla, resmi kurumlardan aldığı kimlik, diploma, sertifika, öğrenci belgesi vb. gibi belgelerini, değiştirilemez bir şekilde koruyan blockchain tabanlı bir altyapıda saklanacak ve kullanıcının belge ihtiyacı oluştuğunda, platform üzerinden talep eden kuruma belge veya bilgi sunumu yapma imkanı sağlanacaktır. 2022'de çalışmalarına başladığımız projeyi gerekli geliştirmeleri yaparak 2024'ün ilk çeyreğinde hayata geçirmeyi öngörüyoruz.

Veri güvenliği olaylarında hızlı aksiyon alabilmek, müşteri güvenini ve itibarı korumak, veri kaybını sınırlamak ve hukuki/finansal sonuçları azaltarak iş sürekliliği sağlamak için kritik bir adım olduğunu biliyoruz. Bu sebeple, şirket içinde veya dışında bildirilen/tespit edilen güvenlik olaylarında otomatik olarak aksiyon alan bir sistem geliştirmeyi hedefliyoruz. Hayata geçireceğimiz Güvenlik Olayları Yönetimi projemiz sayesinde, güvenlik ihlallerinde gerekli olan bilgi, doküman ve kanıtlar yazılım vasıtasıyla, otomatik olarak belirlenecek, böylelikle zaman ve iş yükü de azalacaktır.





İnsana Değer Odağı:

Dijitalleşme ve çevikleşme odağında ürün ve hizmetlerimizi geliştirmeye, insan kaynağına yatırım yapmaya ve yetenekleri geleceğe bağlamaya devam ediyoruz.

İnsana Değer Odağı

Telekomünikasyon sektörü, günümüzün hızla değişen iş dünyasında sadece iletişimi kolaylaştırmak ve teknoloji çözümleri sunmakla kalmıyor, aynı zamanda büyük bir istihdam kaynağı olarak da öne çıkıyor.

Günümüz bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı dönüşüme ürettiğimiz sayısız projeyle liderlik etmeye devam ediyor, gücümüzü çalışanlarımızdan alıyoruz. Türkiye'nin ilk entegre lider iletişim ve teknoloji şirketi olarak ülkenin dijital dönüşümünde öncü rol üstleniyoruz. Yatırımlarımızı hız kesmeden sürdürürken geleceğe istikrarlı bağlanma odağında insan kaynakları yaklaşımını benimsiyoruz. Bu yaklaşımla, dijitalleşme ve çevikleşme odağında ürün ve hizmetlerimizi geliştirmeye, insan kaynağına yatırım yapmaya ve yetenekleri geleceğe bağlamaya devam ediyoruz.

Türkiye'nin ilk entegre lider iletişim ve teknoloji şirketi olarak ülkenin dijital dönüşümünde öncü rol üstleniyoruz.



İnsan Kaynakları Politikası ve İstihdam

Geleceğe istikrarlı bağlanma odağında insan kaynakları

2022 yılında dijital insan kaynakları odağını yaygınlaştırarak, işe alım platformu Santral ile mülakat ve değerlendirme aşamalarında aday deneyimini iyileştirip işe alım süreçlerine dair akıllı raporlar üretilmesi için çalışmalarımızı sürdürdük.

Telekomünikasyon sektöründe tercih edilen şirket olma strateji ve hedefli doğrultusunda, kurum kültürü ve değerlerimize uyum sağlayacak nitelikli iş gücünün şirkete kazandırılmasını hedefliyoruz. Teknolojik gelişmeler yanında hızlı, kaliteli ve sürdürülebilir hizmetler sunmak amacıyla çalışanlarımızı uzun süreli istihdam etmeyi amaçlıyoruz.

81 ilde hizmet

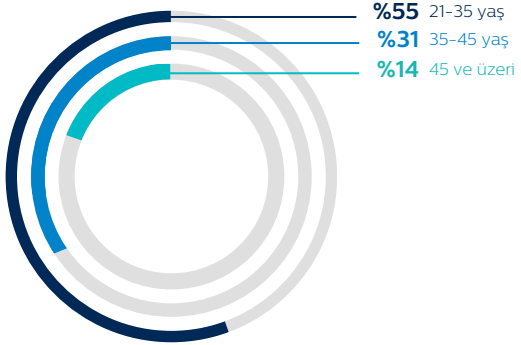
Türk Telekom Grubu, Türkiye'yi yeni teknolojilerle buluşturma ve bilgi toplumuna dönüşüm sürecini hızlandırma vizyonuyla 81 ilde 39.433 çalışanıyla hizmet veriyor.

Fark yaratan insan kaynağı yaklaşımıyla istihdama katkı

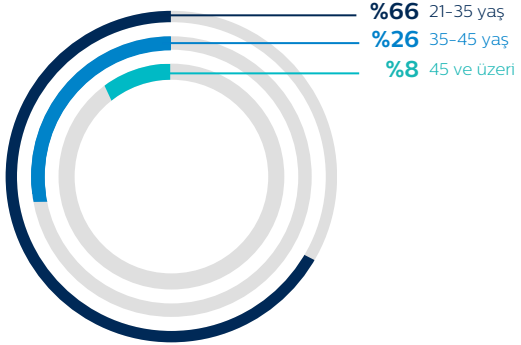
İnsanı merkezine alan bir şirket olarak, uyguladığımız yenilikçi insan kaynakları stratejileriyle; kurum kültürüne ve değerlerine uygun nitelikli iş gücü kazanmayı ve telekomünikasyon sektöründe en çok tercih edilen işveren olmayı hedefliyoruz.

Türk Telekom Grubu; 17.799'u Türk Telekom'da ve 21.634'ü Türk Telekom iştiraklerinde çalışan toplam 39.433 insan kaynağıyla, Türkiye'nin her köşesinde büyük bir aile olarak hizmet vermeye devam ediyor.

Türk Telekom Çalışanlarının Yaş Aralıklarına Göre Dağılımı



Türk Telekom İştiraklerinde Çalışanların Yaş Aralıklarına Göre Dağılımı



Türk Telekom çalışanlarının; %31'i 21-35 yaş, %55'i 35-45 yaş, %14'ü ise 45 ve üzeri yaş grubunda yer alıyor. İştiraklerde ise 21-35 yaş arasındaki çalışanların oranı %66, 35-45 yaş arasındaki çalışanların oranı %26, 45 ve üzeri yaş grubundaki çalışanların oranı %8'dir. Türk Telekom'da yaş ortalaması 37 iken Türk Telekom iştiraklerinde bu rakam 39'dur.

Entegre yetenek yönetimi bakış açısıyla yaptığımız yatırımlarla, çalışanların bilgi, beceri ve davranışlarını geliştirerek yüksek performansı teşvik edip potansiyelin ortaya çıkmasını sağlayacak eğitim ve gelişim faaliyetleri düzenliyoruz. İnsan Kaynakları Politikamız çerçevesinde, işe alımlarda ve kariyer planlamalarında, eşit koşullardaki kişilere fırsat eşitliği sağlanması ilkesini benimsiyoruz. İşe alım kriterlerimizi tarafsız ilkeler çerçevesinde oluşturuyor, işe alıma ilişkin kurallar bütünlüğü yaratıyoruz. Çalışanlarımızla ilişkilerimizi, İnsan Kaynakları altında görev yapan İnsan Kaynakları İş Ortaklarıyla birlikte yürütüyoruz.

Şirketimiz çalışanlarının %19'u kadın, %81'i erkek; Türk Telekom iştiraklerinde ise çalışanların %59'u kadın, %41'i erkektir.

2022 yılında gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerimizde çalışan ve dış kaynağımız olan çalışanlarımızın sayısı 17.836'dir.

Kadın çalışan istihdamını desteklemek adına, işe alım süreçlerinde benzer nitelikteki adaylar arasında kadın adaylara öncelik tanıyoruz. Kadın çalışan oranımız ve üst yönetimde kadın temsilinin artması için işe alım ve terfi süreçlerinde eşit niteliklere sahip kadın adaylara öncelik veriyoruz. 2022 yılında Genel Müdürlük kadrosu kapsamında istihdam edilen çalışanların %38'i; Genç Yetenek Programı START kapsamında istihdam edilen çalışanların %48'i kadındır.

Türkiye'nin dört bir yanında sabit ve mobil telekomünikasyon altyapı hizmeti veren bir şirket olarak mavi yaka saha çalışanları çoğunlukta olan bir şirketiz. Bu kapsamda 2022 sonu itibarıyla Genel Müdürlük bünyesindeki kadın çalışan oranımız %37 seviyesindedir. Üst yönetim kadrosunda bir kadın yönetici bulunurken, direktör seviyesindeki çalışanların %11'i kadın yöneticilerden oluşuyor.

Çalışanlarımızın %25'i yüksek lisans ve doktora, %68,2'si lisans, %4,7'si ön lisans programlarından mezundur.

İstihdama katkı

2022 yılında da Türkiye genelinde Genel Müdürlük ve Bölge Müdürlüklerinde istihdama katkı sağlamayı sürdürdük.

İstihdamda genç yeteneklere fırsat

Türk Telekom olarak, 2022 yılında da Türkiye genelinde Genel Müdürlük ve Bölge Müdürlüklerinde istihdama katkı sağlamayı sürdürdük. START Genç Yetenek Programı kapsamında, 2022 yılında START Yeni İşim ile 35 genç yeteneğe Türk Telekom bünyesinde çalışma imkanı; START Stajım ile 32 genç yeteneğe beş haftalık staj imkanı; 22 stajyere ise yarı zamanlı çalışma imkanı sağladık.

Şirket Gelişim Üssü Kampları ile genç yeteneklerin ilgi alanlarını keşfetmesini sağlayarak kariyerlerinde fark yaratacak gelişim fırsatlarını sunmaya devam etti. Siber Güvenlik Kampı ile 11, Bulut Bilişim Kampı ile sekiz ve Yazılım Geliştirme Kampı ile bir genç yeteneğe kariyer hedefleri doğrultusunda iş imkanı sağladık.

İnsan Hakları Politikası

Çalışanlarımızı, müşterilerimizi, tedarikçilerimizi, iş ortaklarımızı ve tüm menfaat sahipleriyle olan ilişkilerimizi, insan haklarına saygılı bir şekilde yönetilmesini sağlayan ilkeler ve kurallar bütününü belirlemek amacıyla hazırladığımız Türk Telekom İnsan Hakları Politikası, Yönetim Kurulu'nca onaylandı ve Yatırımcı İlişkileri internet sayfasında paydaşlar ve kamuoyuyla paylaşıldı.

Politikamızı, 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 düzenledik.

İşe Alım Süreçleri

"Türk Telekomlu olmanın" çalışanlarına yaşattığı gururu, üniversiteli genç yetenekler ve şirket dışındaki profesyonellerle paylaşarak, en çok çalışılmak istenen şirket olmak iddiamızı sürdürüyoruz. Şirketimizde işe alıma ilişkin ölçütler yazılı olarak belirleniyor ve bu ölçütlere uyuluyor. İşe alım ve kariyer planlamalarında adaylara fırsat eşitliği tanıyoruz.

İşgücü planlaması sürecinde, organizasyonumuzun ihtiyaçlarını ve norm kadroyu dikkate alarak, planlamalar yapıyoruz. Aday seçim süreci, tarafsız ve objektif kriterlere dayanarak uygun adayları belirlemek amacıyla aday havuzu oluşturarak başlıyoruz.

Bu aday havuzunu, şirketin kariyer sitesi, önde gelen iş bulma platformları, yerel ve uluslararası İK danışmanlık firmaları gibi kaynaklardan sağlıyoruz. Potansiyel adaylara erişmek için üniversiteler, meslek odaları ve resmi kurumlar gibi kaynaklarla iletişim kurarken dijital ve sosyal medya araçlarını da kullanıyoruz.

Aday değerlendirme sürecinde, tarafsızlık ve yetkinlik tespiti amacıyla çeşitli ölçme ve değerlendirme yöntemlerini kullanıyoruz. Tüm adaylara kendi sonuçlarını iletiyoruz.

Farklı kuşakların projelerimizde bir araya gelmelerini teşvik etmek amacıyla gerçekleştirilen işveren markası çalışmaları (Genç Yetenek Programları, Gelişim Üssü kamp ve yarışmaları) sonucunda genç yeteneklerin istihdam edilmesini sağlıyoruz.



AssisTT yarattığı istihdamla ekonomiye katkı sağlamaya devam ediyor.

Müşteri deneyim merkezi olmasının ötesinde dijital dönüşümün öncüsü bir teknoloji merkezi olan AssisTT, 23 ilde 18 bini aşan çalışanıyla uçtan uca hizmet sunuyor. Bünyesinde %63 oranında kadın çalışan istihdam eden AssisTT, 2022 yılında da binlerce gence iş fırsatı sunarak, ülke ekonomisine ve kalkınmaya katkı sağlamayı sürdürüyor. Türkiye'nin ve Avrupa'nın en iyi işverenleri listesinde her yıl inovasyon, insan kaynakları ve müşteri deneyimi alanlarında kazandığı ödüllere yenilerini ekleyerek başarılarını sürdüren AssisTT, bu yıl da Great Place to Work'te hem Türkiye'nin hem de Avrupa'nın En İyi İşverenleri listesinde yer aldı. Çağrı merkezi sektörünün en prestijli ödüllerinden biri olan ve Contact Center World tarafından düzenlenen 2022 17th Annual Global Top Ranking Performers Awards EMEA (Avrupa, Orta Doğu ve Afrika) Bölgesi'nde 3 altın ödül alan AssisTT, Brandon Hall'da ise insan kaynakları alanındaki en iyi uygulamalarıyla 4 farklı kategoride 1 altın 3 bronz madalya kazandı.

Ayrıca, BT Haber tarafından düzenlenen Türkiye'nin önde gelen 500 Bilişim Şirketi Araştırması'nda geçen yılki başarısını sürdürerek "Yılın Dış Kaynak Kullanımı Hizmeti" kategorisinde bir kez daha birinci oldu.

Yazılımın Yeni 100'ü yazılım dünyasının kapısını aralıyor.

AssisTT, yazılım dünyasının hem insan kaynağı ihtiyacını karşılamak hem de kendini geliştirmek isteyen çalışanların geleceklerine yatırım yapmak ve kariyer basamaklarını donanımlı ve emin adımlarla şekillendirmelerine destek olmak için Yazılımın Yeni 100'ü projesini hayata geçirdi. Program kapsamında seçilen 100 çalışana yaklaşık beş ay süren .Net ve C# yazılım dili eğitimi sağlanarak, küresel değeri olan bir yetkinlik sunulurken geleceklerini kodlamalarına destek veriliyor. Teknoloji koçlarının desteğiyle proje sunumlarının hazırlandığı programda yüksek performans sergileyen çalışanlar, AssisTT Bilgi Teknolojileri departmanında çalışma fırsatı yakalayacak.

Cinsiyet ayrımı yapmaksızın, iş biriminin ihtiyaçları, işin stratejik önemi ve yoğunluğu gibi faktörleri dikkate alarak ücretlendirme politikaları oluşturuyoruz.

Ücretlendirme

Ücretlendirme kapsamında hedeflerimizi gerçekleştirmek için nitelikli insan gücünü çekmeyi, çalışanları elde tutmayı, çalışanların motivasyonlarını yüksek tutup hizmetin sürdürülebilir kılınmasını amaçlamaktayız. Ücretleri; ilgili mevzuat, işin tanımı, sorumlulukları, getirdiği nitelikleri ve piyasa değerini değerlendirerek belirliyoruz. Şirketimizde Yönetim Kurulu seviyesinde ücretlendirmeden sorumlu komite bulunuyor.

Ücretlendirme konusunda rekabetçi bir yaklaşım benimsiyoruz. Hiçbir ayrımı yapmaksızın, iş biriminin ihtiyaçları, işin stratejik önemi ve yoğunluğu gibi faktörleri dikkate alarak ücretlendirme politikaları oluşturuyoruz. Uluslararası standartlar, bütçe verileri ve piyasa koşulları da kararlarımızı şekillendiriyor.

Şirketimizde yasalara uygun olarak belirlenen asgari ücretin altında çalıştırma yapılmıyor. Her çalışanımızın görevi, deneyimi ve katkısı göz önünde bulundurularak ücretlendirme politikaları belirleniyor. Bir çalışanın deneyimi; sahip olduğu bilgi birikimi, geçmiş pozisyonları, performansı, projelere katılımı, aldığı ödüller veya cezalar gibi birçok faktörü içeriyor.

Türk Telekom, Kilit yöneticileri şirkete çekmek ve elde tutmak için uygun ücretlendirme sistemi geliştirmeye yönelik gerekli iç iyileştirme ve bilgi araçlarına sahiptir. Sistemi düzenli olarak iyileştirebilmek adına bağımsız kuruluşlardan ve alanında uzman kişilerden danışman tutma ve değerlendirme olanaklarımız bulunuyor. Ücret ve Yan Haklar alanında araştırma yapan kuruluşlardan düzenli olarak raporlar alıyor, genel piyasa durumunu anlamak adına anketlere katılım gösteriyor ve bu sayede elde edilen verilerle kıyas analizleri yapıp ve değerlendiriyoruz.

Yönetici pozisyonları, Korn Ferry, Mercer ve Willis Towers Watson gibi ücret araştırma hizmeti sağlayan şirketler tarafından sağlanan anket verilerinde yer alan kıyaslama pozisyonlarına en yakın eşleşmeye dayalı olarak insan kaynakları departmanımız tarafından haritalandırılmaktadır. Daha sonra bu tür yönetici pozisyonları için karşılaştırılabilir piyasa ücret aralıkları, ücretlendirme danışmanlık firmasından alınan veriler doğrultusunda insan kaynakları departmanımız tarafından belirlenir.

Çalışan Yan Hakları

Çalışanlarımızın yaşam standartlarını yükseltmeye yönelik çeşitli olanaklar sunuyoruz. Bu kapsamda, ücretsiz iletişim hizmetleri, yaşam ve kaza sigortası, yemek kartı, servis ve hatta şirket araçları gibi avantajlar sağlıyoruz. Ayrıca, bireysel emeklilik desteğiyle çalışanlarımızın geleceklerini güvence altına almayı hedefliyoruz.

Çalışanlarımızın ve ailelerinin yaşam standartlarına çeşitli fonlar, sağlık ve sosyal yardım kuruluşları aracılığıyla katkıda bulunuyoruz. Emeklilik sonrası dönemi düşünerek çalışanlarımızın daha rahat bir yaşam sürdürebilmeleri için bireysel emeklilik sistemi de sunuyoruz. Tam zamanlı çalışanlarımıza, pozisyonlarına bağlı olarak ferdi kaza ve hayat sigortası da sağlıyoruz. Bu haklar, çalışanlarımızın iş sözleşmeleri, statüleri, çalışma alanları, unvan, pozisyon ve iş kademeleri gibi çeşitli parametrelere göre değişiklik gösteriyor.

Tüm çalışanlarımız, tercihlerine göre Özel Sağlık Sigortası veya Türk Telekom Sağlık ve Sosyal Yardım Vakfı'ndan faydalanabiliyor.

Mevcut yasalara göre, yaşlılık aylığı almayı hak eden bir çalışan, ihbar süresi kullanmadan emeklilik için başvuruda bulunabiliyor. Şirketimiz, emeklilik sürecini teşvik etmek amacıyla geçmiş yıllarda da çeşitli programlar uyguladı.

İş Kanunu çerçevesinde toplam çalışan sayısının %3'ü kadar engelli personeli istihdam etmeyi hedefliyoruz.

Türk Telekom Çarşı

Çalışanlarımızın ihtiyaçları doğrultusunda kendi seçimlerini dijital platform üzerinden yapabildiği esnek yan hak uygulaması Türk Telekom Çarşı'yı 2022 yılı Temmuz ayında hayata geçirdik.

Kadın Çalışan ve Doğum İzni

Kadınların iş hayatına katılımını teşvik etmeyi ve kadın istihdamını artırmayı amaçlıyoruz. Kadın çalışanlarımız, 4857 sayılı İş Kanunu'nun 74. Maddesi uyarınca doğum öncesi ve sonrasında, toplam 16 hafta (her biri sekiz hafta) ücretli doğum izni hakkına sahiptirler. Bu dönemde çalışanlarımıza tam ücretli izin veriyoruz.

Bununla birlikte, talep halinde, doğum sonrası altı aya kadar ücretsiz izin ve çocukları 1 yaşına kadar günde 1,5 saat süt izni verilmektedir. Hamile veya emziren çalışanlarımız günde 7,5 saatten fazla çalıştırılmıyor.

Performans Yönetimi ve Geri Bildirim

Performans yönetimi, iş dünyasının temel bir unsuru olarak, çalışanların bireysel ve ekip olarak gösterdikleri performansı etkili bir şekilde değerlendirmeyi, yönetmeyi ve geliştirmeyi amaçlayan kapsamlı bir süreçtir. Bu süreç, çalışanların hedeflerini belirlemelerini, performans standartlarını karşılamalarını ve potansiyellerini en üst düzeye çıkarmalarını sağlamak için yöneticilerin, liderlerin ve çalışanların katkılarını içeriyor. Performans yönetimi süreciyle bir yandan şirket vizyonu ve ilgili yılın stratejik öncelikleri doğrultusunda belirlenen hedeflerin çalışanların katkılarıyla gerçekleşmesini sağlarken diğer yandan hedeflere ulaşırken çalışanların katılımlarının objektif, sistemli ve ölçülebilir bir yöntemle değerlendirilmesi, motive edici bir çalışma ortamı oluşturulması ve kişisel gelişim amaçlıyoruz.

2021 Performans Yönetimi takvimimizin bir parçası olan 2021 Yıl Sonu Değerlendirme ve Geri Bildirim Dönemi'nde 7.324 çalışanımızın değerlendirme sürecini tamamladık. Çalışanlarımızın yönetici geri bildiriminden duyduğu memnuniyet ortalaması, geçen yıla göre %3 artışla 5 üzerinden 4,54 olarak gerçekleşti.

Performans Yönetim Sistemini çalışanlarımıza daha iyi bir deneyim yaşatma vizyonuyla gözden geçirdik. Temel yaklaşım olarak yeni nesil iş yönetimi modeli OKR (Objectives and Key Results- Hedefler ve Kilit Sonuçlar) metodolojisini benimseyerek, şirket kültürümüze uyumlu bir şekilde OBG (Odaklar ve Başarı Göstergeleri) yaklaşımıyla süreç gelişim planı ve iyileştirme aksiyonları oluşturduk. Şirketimizin stratejik amaçlarına hizmet eden odakları ve bu odaklarla ilişkilendirilmiş başarı göstergelerini temel alan OBG sistemiyle çalışanlarımıza kullanıcı dostu ekranlar, entegre form yapıları, etkin hedef belirleme ve geri bildirim verme imkanları sunduk. 7.650 çalışanımız, hedef belirleme sürecini sistem üzerinde tamamladı.

Türk Telekom olarak liderlerimizin organizasyonlarındaki çalışma iklimini anlamalarına yönelik Liderlik İklimi ölçümleri yaptık. %81 katılım oranına ulaşan Liderlik İklimi Anketi'nin değerlendirme sonuçları doğrultusunda hazırladığımız raporlar ile yöneticilerimizin geri bildirim almasını sağladık.

Entegre yetenek yönetim sistemimiz Orkestra ile çalışan değerlendirme sürecine devam ettik. Şirket olarak değerlendirme sistemlerinin güçlendirilmesi ve kullanım kolaylığı sağlayacak ekran deneyimlerinin oluşturulması için bu yıl ilk defa, 360° Yetkinlik Değerlendirmeleri ve Potansiyel Değerlendirme adımlarını eşzamanlı olarak gerçekleştirdik. Değerlendirmelerimizi, 2022 yılında 6.704 çalışan için tamamladık.



Sosyal Diyalog ve Çalışma Barışı

Sendika ile İlişkiler ve Çalışma Barışı

Çalışanlarımızın dernek kurma özgürlüğünü ve Toplu İş Sözleşmesi hakkını destekleyerek, işçi sendikası ile sosyal diyaloğu ve iş yerlerinde çalışma barışını sağlayıp geliştirmeyi ilke ediniyoruz. Sayısal verilere baktığımızda 2022 yılında sendikalı çalışan oranımızı %61 ile kayıtlara geçirdik. Şirket, Türkiye Haber-İş Sendikası ile yapılmış olan ve Türkiye genelinde 10 bine yakın sendika üyesi çalışanın ücret ve diğer sosyal hakları ile çalışma koşullarını belirleyen, 01 Mart 2021-28 Şubat 2023 yürürlük süreli 14. Dönem Toplu İş Sözleşmesi hükümlerini 2022 yılında uygulamaya devam etti. Ayrıca, yıl içinde imzalanan iki ek protokol ile değişen ekonomik koşullara uygun güncellemeleri hayata geçirdi.

Çalışma saatleri, fazla mesai ve toplu iş sözleşmesiyle ilgili yerel yasalara uygun olarak tüm Merkez ve Bölge Birimlerimize düzenli olarak kuralları bildiriyor ve hatırlatıyoruz. Türk Telekom'da her ay, Türk Telekom İlkeleri, toplu iş sözleşmesi ve ilgili kanunlara uyulup uyulmadığını değerlendirmek için fazla mesai denetlemesi yapılıyor. Asgari ücret, toplu iş sözleşmesiyle ve yasal sınırın üzerinde belirleniyor.

Çalışanlarımızın dernek kurma özgürlüğünü ve Toplu İş Sözleşmesi hakkını destekleyerek, işçi sendikası ile sosyal diyaloğu ve iş yerlerinde çalışma barışını sağlayıp geliştirmeyi ilke ediniyoruz.

Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

Sürdürülebilir kalkınmayı iş modeli olarak benimseyip karar mekanizmalarına entegre ederek çeşitliliği ve kapsayıcılığı teşvik ediyoruz. Küresel riskleri doğru bir şekilde analiz ederek Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA'lar) çerçevesindeki paydaş beklentilerine hızlı ve etkili bir şekilde yanıt vermeyi amaçlıyoruz. Bu hedef doğrultusunda, çeşitliliğin ve kapsayıcı bir kültürün sağlanmasına ilişin önemin farkındayız. Bu amaçla, şirket içinde liderliği harekete geçirme stratejisi benimsedik ve ardından kurumsal ve bireysel değişim için fırsatlar yarattık. İş gücünün geniş katılımını sürdürülebilir kılmak adına, kapsayıcılık ilkesini sistemlere, süreçlere, politikalara ve günlük operasyonlara entegre ederek kurum içinde her seviyede görünür temsiller oluşturuyoruz.

Ülkemizin ilerlemesine yönelik hedeflerimize uygun olarak, önde gelen entegre teknoloji hizmetleri sağlayıcısı olarak öncü pozisyonunda yer alıyoruz. Genel Merkez ve Bölge Müdürlükleri yapısıyla ülkemizin her bölgesinde faaliyetlerimizi sürdürerek, insan haklarına saygılı bir çalışma ortamı oluşturmayı ve şirket içi süreçlerimizde insan haklarına uygun yaklaşımları benimsemeyi öncelikli amaçlarımız arasında görüyoruz. Farklılık ve eşit fırsatlar yaratmanın, şirket hedeflerimize ulaşmamızda kritik bir rol oynadığının farkındayız. Bu sebeple, çeşitli deneyimlere sahip adayların işe alımına büyük önem atfetmekteyiz ve iş süreçlerimize çeşitli bakış açılarını entegre ederek iş sonuçlarımızı daha zengin kılmayı amaçlıyoruz. Bu yaklaşımımızla, toplumun farklı kesimlerinden ve çeşitli sosyoekonomik seviyelere sahip bireylere istihdam fırsatları sunarken, yaş, dil, ırk, etnik köken, vatandaşlık durumu, sağlık, engellilik durumu, cinsiyet, medeni durum, din ve mezhep, siyasi görüş, felsefi yaklaşım ve inanç gibi nedenlerle hiçbir bireyi ayrımcılığa maruz bırakmamaya özen gösteriyoruz. Değer farklılıklarını, şirket kültürümüzün bir zenginliği olarak görüyoruz ve mevcut çalışanlarımızın gelişimine ve uzun vadeli istihdamlarına odaklanıyoruz. Ayrılan çalışanlarımızla da uzun süreli ve kalıcı ilişkiler kurarak bağlarımızı sürdürmeye büyük önem veriyoruz. İşe başlama sürecinden ayrılma aşamasına kadar ve sonrasında, her bireyin Türk Telekom'la kesişen kariyer yolu boyunca kendini şirketimizin bir parçası olarak hissetmesini sağlamak için çaba sarf ediyoruz.

Çalışma ofislerimizin bulunduğu her yerde, yasal gerekliliklerin ötesinde, engelli dostu fiziki koşullar sağlanmakta, kadın çalışanlar için uygun emzirme odaları, ibadet ihtiyacını karşılayan alanlar ve ebeveyn çalışanlar için kesintisiz ve rahat bir çalışma deneyimi sunan kreş ve okullar bulunuyor.

Çalışan Deneyimi

İş verimliliğinin sağlanması, şirket aidiyetinin ve çalışan motivasyonunun artırılması, işten ayrılma oranının düşürülmesi, işveren marka algısının güçlendirilmesi alanlarında faaliyetlerimizi gerçekleştiriyoruz.

Çalışanların şirketle olan tüm etkileşimleri neticesinde oluşan algılarını içeren entegre ve kapsamlı bir deneyimin tasarlanmasına odaklanıyoruz.

Çalışan deneyimi yaklaşımımızla entegre ve kapsamlı bir deneyim tasarlıyoruz.

Bizler, "Güçlü bir çalışan deneyimi, güçlü bir müşteri deneyimi yaratır" ilkesinden yola çıkarak 2020 yılında İnsan Kaynakları organizasyonuna Çalışan Deneyimi Müdürlüğü'nü dahil ettik. Bu doğrultuda, çalışanlarımızla şirket arasındaki etkileşimi artırmak amacıyla çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini anlama faaliyetleri hızlandırdık.

Çalışan deneyimi, çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini örgütsel önceliklerle uyumlu bir şekilde tasarlama anlayışını içermektedir, bu da "örgütsel empati"yi vurgular. Bu yaklaşımla, çalışanların gereksinimlerinin anlaşılması hedeflenmekte ve bunun sonucunda iş verimliliği ve motivasyonun artırılması, işten ayrılma oranının düşürülmesi, işveren marka algısının güçlendirilerek çekici hale getirilmesi ve sonuç olarak "mutlu çalışanlar ile mutlu müşteriler" denkleminin oluşturulmasını hedeflemekteyiz.

Çalışan Bağlılığı

Çalışanlarımızın şirket içi kariyer süreçlerindeki önemli aşamaları belirlemek için periyodik ölçümlemeler yapıyoruz. Bu ölçümler, mevcut deneyimleri anlama ve değerlendirme aşamasıyla başlıyor. Ardından elde edilen verileri derinlemesine mülakatlar, atölye çalışmaları, odak grupları, anketler, gözlem gibi yöntemlerle analiz ederek ideal çalışan deneyimini tasarlamak için yeni uygulamalar geliştirme olanağı elde ediyoruz.

Çalışanlarımızın beklenti ve gereksinimlerini dikkate alarak, yerel ve küresel örneklerin incelenmesi sonucunda, 2021 yılında Kişiye Özel Çalışma Modelini uygulamaya koyduk. Bu model, şirketin iş sürekliliğini sağlamak ve yönetim aracı olarak kullanmak amacıyla geliştirilmiştir.

Çalışanlarımızın deneyimlerinden elde edilen iç görülerden yararlanılarak verimlilik ve sürdürülebilirlik odaklı olarak tasarlanan bu modele göre, çalışanlar rol ve sorumluluklarına bağlı olarak mobil, ofis, hibrit ve uzaktan olmak üzere dört farklı çalışma şeklinde faaliyetlerini sürdürüyor.

Çalışanlardan anlık geri bildirimler alınması, iç görüler sağlanması, çalışanların yönetim süreçlerine dahil olması ve psikolojik güvene yatırım yapılması amacıyla, 2022 yılında ise DNA (Deneyimin Neler Anlatıyor?) Çalışan Deneyimi Platformu hayata geçti. Bu platform sayesinde, çalışanların deneyimlerindeki zorluklar, olumlu anlar, gereksinimler ve beklentiler analiz ediliyor. Bu verilere dayalı olarak tamamen veri odaklı ölçümler gerçekleştirilir ve deneyimin geliştirilmesi için gerekli adımların atılması amaçlanıyor.



DNA Çalışan Deneyimi Platformu

Çalışanlarımızdan anlık geri bildirimler, içgörüler almak ve psikolojik güvene yatırım yapmak amacıyla, DNA çalışan deneyimi platformunu oluşturduk.

Yetenek Yönetimi

Telekomünikasyon sektörü, teknolojinin hızla şekillendiği bir ortamda faaliyet gösterirken, sürdürülebilir başarı için yetenek yönetimi stratejilerinin ne kadar önemli olduğunu gösteriyor. Bu stratejiler, sektörün yenilikçi potansiyelini maksimize etmek, çalışanlarının becerilerini sürekli güçlendirmek ve değişen taleplere uyum sağlamak için gerekiyor. Yetenek yönetimi, nitelikli personelin çekilmesi, geliştirilmesi ve elde tutulmasını kapsayarak, telekomünikasyon şirketlerinin gelecekteki büyüme hedefleri ve sürdürülebilirliği için temel bir taşıyıcı rol üstleniyor.

Yıl boyunca yapılan işveren marka algısı araştırmalarından elde edilen içgörüler doğrultusunda, şirketimizde çalışmak istediğini belirten yeteneklerin oranı 5 üzerinden 4,5; Türk Telekom kampüs etkinliklerini başarılı bulduğunu belirten yeteneklerin oranı 5 üzerinden 4,3 olarak ölçüldü.

Eğitim ve Gelişim: TT Akademi

Günümüzde sosyal, ekonomik ve teknolojik alanda gerçekleşen hızlı değişim iş hayatını da etkiliyor. Kurumların rekabet edebilmeleri ve sürdürülebilirliği sağlamaları bu değişimlere uyum sağlayabilmeleriyle mümkündür. Bu hızlı değişimlere uyum sağlayabilmenin en etkin yolu ise "eğitim ve gelişim" faaliyetlerinden geçiyor. Nitelikli iş gücünün, yeni yetkinliklerin ve yetenekli çalışanların istihdam edilmesi her geçen gün bu değişimle birlikte daha da önem kazanıyor.

Çalışanlarımızın; yasal zorunluluklar kapsamında alması gereken eğitimlerle yasal yükümlülükleri karşılaması, kişisel ve mesleki yetkinliklerinin geliştirilmesinin yanı sıra mevcut ve potansiyel liderlerin doğru şekilde gelişimini desteklemeye yönelik eğitim ve gelişim faaliyetlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesine yönelik prensipler belirliyor ve uyguluyoruz.

Şirket olarak planlanan eğitimlerimizin gerçekleşme oranı %72,1 iken bu eğitimleri SAP sistemi üzerinden günlük-haftalık-aylık olarak izliyoruz. Ek olarak bu alanda gerçekleştirilen faaliyetlerimizin etkili şekilde ilerlemesi için Eğitim ve Gelişim Faaliyetleri[6] Prosedürü oluşturduk.

Şirketimiz bünyesinde çalışanlarımızın eğitimi için "Teknoloji için insan, insan için gelişim" felsefesiyle yola çıkarak kurduğumuz Türk Telekom Akademi, İnsan Kaynakları Genel Müdür Yardımcılığı'mız altında faaliyet gösteriyor. TT Akademi tüm çalışanlarımıza yönelik eğitim ve gelişim faaliyetlerini kapsıyor.

(6) Eğitim ve öğretim faaliyetleri, TT Grup şirket çalışanlarını ve Dış Kaynak çalışanları kapsamamaktadır.

Türk Telekom Akademi, eğitim ve öğretim faaliyetleriyle; gelişim araçları sunma, değerlendirme ve takip sistemleri oluşturma sorumluluğu ile çalışanların gelişimini destekliyor. Türkiye'nin 81 ilinde toplam 255 eğitim sınıfı ve 381 aktif iç eğitmeni bulunan, sektörün öncü kurumsal akademisi Türk Telekom Akademi, 2022 yılında güncel eğitim teknolojilerini kullanarak eğitim ve gelişim hizmetlerini sunmaya devam etti.

İnsan kaynağımız Türk Telekom Akademi ile gelişiyor.

Yıl içinde 853 sınıf içi ve 2061 sanal sınıf eğitimi gerçekleştirdi. Eğitim yaygınlık oranı %72,9, çalışan başına ortalama eğitim saati 35,2 eğitim memnuniyeti ise 5 üzerinden 4,6 olarak gerçekleşti. Sanal sınıf ve e-eğitim ile 526.520 bin saat uzaktan eğitim verildi.

2022 yılında çalışan başı e-eğitim ortalama 12,1 saat; sanal sınıf eğitimi ortalama 17,3 saat; sınıf içi eğitim ise ortalama 5,8 saat olarak gerçekleşti. Türk Telekom Akademi çalışan gelişiminde ihtiyaca yönelik çözümler sunuyor.



İş Sağlığı ve Güvenliği

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) yönetimi, şirketimizin en değerli paydaşlarından çalışanlarımızın sağlığını ve güvenliğini korumayı amaçlayan bir önceliktir. Türk Telekom olarak, İSG'nin sürdürülebilirlikle nasıl iç içe geçtiğini, Türkiye ve küresel düzeyde raporlama metrikleriyle birlikte, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standardının rolünü de kapsayarak şeffaf bir şekilde sunuyoruz.

Ülkemizin her köşesinde, farklı coğrafi koşullarda, zorlu iklim şartlarında kesintisiz hizmet vermek için gece gündüz çalışan en değerli varlığımız çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliğini ön planda tutuyoruz.

ISO 45001

Yasal mevzuatı takip etmenin yanı sıra tüm sahalarımızda ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standardına uygun hareket ediyoruz.

Çalışanlarımızın ve çözüm ortaklarımızın tüm faaliyet alanlarında sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamında bulunmalarını önemsiyoruz. Genel Müdürlükte ve sahalarda bulunan tüm çalışanlarımızın güvenliğini sağlamak, çalışanlarımızı iş kazaları ve meslek hastalıklarından korumak amacıyla proaktif bir yaklaşımı benimsiyoruz. Çalışanlarımızdan aldığımız anlık bildirimleri değerlendirerek iş kazaları gerçekleşmeden önce aksiyonları başlatıyor, güvensiz durum ve davranışların önlenmesini sağlıyoruz.

Ulusal ve uluslararası gereklilikleri takip ediyor ve tam uyum sağlamayı hedefliyoruz. Bu kapsamda, tehlikeleri tanımlamak, riskleri belirlemek ve değerlendirmek için prosedürlerimiz mevcuttur. Her iş yeri için yapılan risk değerlendirme raporlarında Fine-Kinney yöntemiyle rutin ve rutin olmayan faaliyetleri değerlendiriyor, risk kontrol hiyerarşisi kapsamında iyileştirme yapıyoruz.

İşle ilgili tehlikeli durum/davranış ve ramak kala olayları, çalışanlarımızın erişebildiği çevrim içi sistem üzerinden veya portale erişim olmadığında elle doldurulan ramak kala bildirim formlarıyla alıyoruz. Çalışanlarımız, İSG kurullarında çalışan temsilcileri aracılığıyla temsil ediliyor ve çalışanlarımızın her türlü talepleri bu kurullarda görüşülüyor. Böylelikle, çalışanların katılım süreçlerini aktif bir şekilde yönetiyoruz.

Düzeltici faaliyet sistemimiz mevcut olup, çevrim içi sistem üzerinden bu tür düzeltici faaliyetlerin ilgili birimlere iletilmesini ve aksiyonların alınmasını/aldırılmasını sağlıyoruz. Ayrıca, kaza araştırmaları yaparak kök neden analizleri sonucu oluşan durumlara ilişkin aksiyonlar başlatıyoruz. Aksiyonları izliyor, belirlenen son tarihlerde kapatılmasını sağlıyoruz.

Çalışanlarımızın iş sağlığını korumaya yönelik yasal yükümlülüklerimizi her iş yerinde istihdam edilen iş yeri hekimlerimizle gerçekleştiriyoruz. Şu ana kadar tespit edilen meslek hastalığı bulunmuyor.

Alt işveren ve tedarikçilerle yapılan sözleşmelerde İSG şartlarını içeren şartnameler ekliyor ve şartname gerekliliklerini kontrol ediyoruz. Aynı zamanda iş esnasında denetliyoruz.

İş Sağlığı ve Güvenliği Haftasında gerçekleştirdiğimiz etkinliklerle farkındalığı artırıyoruz.

Yasal mevzuatı takip etmenin yanı sıra tüm sahalarımızda ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standardına tam uyumlu (%100) hareket ediyoruz. ISO 45001 standardı gereği kapsam dışı bırakılan çalışan veya çalışma alanımız yoktur.

Genel Müdürlük, Bölge ve Telekom Müdürlükleri'nin tamamında bulunan ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ile İSG performansımızı sürekli iyileştiriyoruz. 2022 yılı içerisinde bildirilen iki ölümlü kazadan biri işten kaynaklı olmayan, ancak iş yeri sınırlarında yer alan lojmanda yaşandığı için iş kazası olarak bildirilen kalp krizi sonucu gerçekleşti.

İş sağlığı ve güvenliği kültürü oluşturmak ve çalışanlarımızın bu konuda farkındalığını artırmak amacıyla her yıl çeşitli etkinlikler düzenliyoruz. 4-10 Mayıs İş Sağlığı ve Güvenliği Haftası'nda, çalışanlar arasında düzenlenen yarışmada "İş Güvenliği İle Güvendeyim" sloganıyla en iyi iş güvenliği fotoğraflarını seçtik ve dereceye giren çalışanlarımıza çeşitli ödüller verdik.

İş Sağlığı ve Güvenliği konusunda farkındalık oluşturmak amacıyla 2022 yılında 1.141 çalışanımız sınıf içi, 19.094 çalışanımız çevrim içi temel İSG eğitimi aldı.





Güven Odağı - Sorumlu İş Yapma

Etik, yasal ve toplumsal sorumluluklara uyumlanarak sorumlu iş yapıyoruz.

Güven Odağı – Sorumlu İş Yapma

Sorumlu iş yapma ve güven odaklılık, sürdürülebilirlik yaklaşımının temel taşları olarak öne çıkıyor. Bu nedenle, sorumlu iş yapma ve güvene dayalı değer yaratma sürdürülebilirlik stratejimizin merkezinde bulunuyor.

Tüm faaliyetlerimizi etik, yasal ve toplumsal sorumluluklara uyumlu bir şekilde sürdürerek sorumlu iş yapmaya odaklanıyoruz. Çalışanlarımızın, müşterilerimizin, tedarikçilerimizin ve toplumun ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak stratejik kararlar alıyoruz. Sunduğumuz hizmetlerin çevresel etkisini azaltmaya yönelik yatırımlar yapıyoruz. Etik ve yolsuzlukla mücadele konularında ulusal ve uluslararası gereklilikleri benimsiyor, şeffaf bir kültür oluşturmayı amaçlıyoruz.

Etik, yasal ve toplumsal sorumluluklara uyumlanarak sorumlu iş yapıyoruz.

Taahhütlerimizi gerçekleştirmeye ve hizmetlerimizde yüksek kalite standartlarını sağlamaya özen gösteriyoruz. Güvenilir bir iş ortağı olarak, müşterilerimizin verilerini ve gizliliğini koruyoruz. Şeffaf iletişim ve açık raporlamalarla, paydaşlarımızın güvenini pekiştiriyoruz.

Tüm bunlarla birlikte, sorumlu iş yapma ve güven odaklılığın sürdürülebilirlik hedeflerimizle bütünleştiğine inanıyoruz. Bu ilkelere dayanarak, kurumsal yönetim anlayışımızda çevresel, sosyal ve yönetişimsel etkileri gözetiyoruz. Sürdürülebilirlik stratejimizde, paydaşlarımızın beklentilerini ve gereksinimlerini dikkate alarak uzun vadeli değer yaratmayı hedefliyoruz.



Kurumsal Yönetim

Kurumsal yönetim anlayışımız, etik değerlere saygı, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sürdürülebilirlik ilkelerine dayalı bir çerçevede şekilleniyor.

Türk Telekom olarak, Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde yer alan prensiplerin uygulanması için azami özen gösteriyoruz. Faaliyet raporu ve internet sitesini bu uyum çerçevesinde güncelleyerek paydaşlarımızın hizmetine sunuyoruz. Paydaşlarımız her zaman güncel olan Türk Telekom Yatırımcı İlişkileri internet sitesinden kapsamlı bilgilere ulaşırken, şirket ile ilgili sorularını **Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Direktörlüğü**'ne yöneltebiliyor.

Şirket olarak, kurumsal yönetim ilkelerini faaliyetlerimizin temeline yerleştiren bir yaklaşım benimsiyoruz. Bu yaklaşımla, sürdürülebilirlik politika ve odak alanlarını kurumsal yönetim ilkeleri üzerine inşa etmeyi amaçlıyoruz. Bütüncül yaklaşımımız, kurumsal yönetim ve sürdürülebilirlik arasındaki bu kuvvetli bağ ile hem sürdürülebilir olmayı hem de uzun vadeli hedef odaklı büyümeyi destekliyor.

Güçlü bir kurumsal yönetim yaklaşımı olan Türk Telekom, ÇSY yaklaşımını ve bu alanda örnek uygulamalarını paydaşlarıyla şeffaf bir şekilde paylaşıyor.

2009 yılından beri yer aldığımız BIST Kurumsal Yönetim Endeksi'nde tek telekomünikasyon şirketiyiz. Ayrıca, BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nin oluşturulduğu 2014 yılından bu yana endekste yer alarak ÇSY alanındaki örnek uygulamalarımızla başarılı performansımızı sürdürüyoruz.

BIST Kurumsal Yönetim Endeksi'nde yer alıyoruz.

Güven Odağı ve Sorumlu İş Yapma süreçlerimizi şirket politikalarımıza bağlı bir şekilde yönetiyoruz.

Sürdürülebilirlik Politikaları

- Sürdürülebilirlik Politikası
- İnsan Hakları Politikası
- İnsan Kaynakları Politikası
- Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası
- Bilgi Güvenliği Politikası
- Satın Alma Politikası
- Entegre Yönetim Sistemi Politikası

Kurumsal Yönetim Politikaları

- Bilgilendirme Politikası
- Kar Dağıtım Politikası
- Ücretlendirme Politikası
- Yönetim Kurulu Kadın Üye Politikası
- Bağış Politikası
- Tazminat Politikası
- Genel Kurul İç Yönergesi
- Etik Kurallar

Kurumsal Yönetim Performansı

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) tarafından 14.12.2022 tarihinde, şirketimizin kurumsal yönetim derecelendirme raporu hazırlandı. Kurumsal yönetim derecelendirme çalışması sonucunda genel ortalama olarak 10 üzerinden 9,40 notu ile derecelendirildik. Şirketimizin 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 İlkeleri temel alınarak gerçekleştirilen derecelendirme çalışmasında SAHA'nın vermiş olduğu 9,40 seviyesindeki not, şirketin SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne önemli ölçüde uyum sağlamış olduğunun ve gerekli politika ve önlemlerin uygulandığının bir göstergesidir.

Kurumsal Yönetim Derecelendirme Raporlarına, ilgili belgelerin internet sitemizde bulunduğu sayfa üzerinden erişilebiliyor.

Yönetim Kurulu üyelerinin kurumsal yönetim ve sürdürülebilirlik konularındaki deneyimlerini de içeren biyografilerine, internet sitemiz **Yönetim Kurulu** bölümünden erişilebiliyor.

> 9,40 olan Kurumsal Yönetim Derecelendirme notumuz SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne önemli ölçüde uyum sağlamış olduğumuzu, gerekli politika ve önlemleri uyguladığımızı gösteriyor.

Kurumsal Yönetim notunun ana başlıklar itibarıyla dağılımı aşağıdaki gibidir:

Tanım	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**

Yönetim Kurulu ve Yönetişim Yapısı

Yönetim Kurulu Aday Gösterme ve Seçim Süreci

Şirketimizin Yönetim Kurulunda icrada görevli olan ve olmayan üyeler bulunur. İcrada görevli olmayan Yönetim Kurulu üyesi, Yönetim Kurulu üyeliği haricinde şirkette başka herhangi bir idari görevi bulunmayan ve şirketin günlük iş akışına ve olağan faaliyetlerine müdahil olmayan kişidir. Yönetim Kurulu üyelerinin büyük çoğunluğu icrada görevli olmayan üyelerden oluşur. Ayrıca, Yönetim Kurulu Başkanı'nın icracı görevi bulunmamaktadır.

Buna göre; Türk Telekom'un Yönetim Kurulu, hissedarlar tarafından aşağıdaki şekilde aday gösterilecek 9 üyeden oluşur.

(a) A Grubu Hisse sahibi Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere 5 kişiyi aday gösterme hakkına sahiptir;
(b) Hazine ve Türkiye Varlık Fonu, B Grubu Hisse sahibi sıfatıyla;

- Şirket sermayesinin %30 veya daha fazlasını elinde tuttuğu müddetçe Bağımsız Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere Sermaye Piyasası düzenlemelerinde tanımlanan bağımsızlık niteliklerini taşıyan 3 kişiyi aday gösterme hakkına sahip olacaktır; veya
- Şirket sermayesinin %30'dan daha az fakat %15 veya daha fazlasına sahip olması halinde Bağımsız Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere Sermaye Piyasası düzenlemelerinde tanımlanan bağımsızlık niteliklerini taşıyan 2 kişiyi aday gösterme hakkına sahip olacaktır;
- Yukarıdaki bentlerde belirtilen şirket sermayesinin %30'unun ve %15'inin hesaplanmasında, Hazine ve Türkiye Varlık Fonu'nun B Grubu Hisselerden ve D Grubu Hisselerden elinde tuttuğu hisse miktarları birlikte hesaba katılacaktır.

(c) Hazine ve Türkiye Varlık Fonu şirket sermayesinin %30'dan daha az fakat %15 veya daha fazlasını elinde tuttuğu müddetçe, A Grubu Hisse sahibi Sermaye Piyasası düzenlemelerinde tanımlanan bağımsızlık niteliklerini taşıyan 1 kişiyi bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi olarak ve 5 kişiyi Yönetim Kurulu Üyesi olarak seçilmek üzere aday gösterme hakkına sahip olacaktır.
(d) Hazine C Grubu İmtiyazlı Hisseyi elinde tuttuğu müddetçe Yönetim Kurulu üyesi olarak seçilmek üzere ayrıca C Grubu İmtiyazlı Hisse için 1 aday gösterme hakkına sahip olacaktır.
(e) A, B ve C Grubu hissedarlardan her biri, bu madde uyarınca aday gösterilen Yönetim Kurulu Üyelerinin seçilmesi için oy kullanacaklardır. Bu madde hükmü, şirket hisselerini borsadan satın alan hissedarların oy hakkını sınırlamaz.

Yönetim Kurulu Başkanı, Yönetim Kurulu üyeleri arasından A Grubu Hisse sahiplerinin aday gösterdiği Yönetim Kurulu Üyeleri tarafından aday gösterilecek ve Yönetim Kurulu toplantısında hazır bulunanların çoğunluk kararı ile seçilecek ve görevden alınacaktır.

Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı Yönetim Kurulu Üyeleri arasından B Grubu Hisse sahiplerinin aday gösterdiği Yönetim Kurulu Üyeleri tarafından aday gösterilecektir ve Yönetim Kurulu toplantısında hazır bulunanların çoğunluk kararı ile seçilecek ve görevden alınacaktır.

Üst Düzey Yönetici ve diğer yöneticiler A Grubu Hisse sahibi tarafından aday gösterilir ve Yönetim Kurulu'nun toplantıda hazır bulunanların çoğunluğu ile seçilir ve görevden alınır. Bir aday göstermek isteyen hissedar, adayının görevlerini ehil olarak ifa kabiliyetini haiz olduğunu sağlayacak makul önlemler alır.

Aday gösterecek her bir hissedar, adayının ismini, niteliklerini ve deneyimlerini ve aday gösterilmesi düşünülen tarihi, Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemelerine uygun olarak belirler ve duyurur.

Yönetim Kurulu Üyelerinin alacağı ücretler genel kurulca tespit edilir. Yönetim Kurulu Üyelerinin ücretlendirme esaslarının belirlenmesinde Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemelerine uyulur.

Ücretlendirme Politikası Türk Telekom Yönetim Kurulu ve Genel Kurul tarafından onaylanmıştır. Her yıl yapılan Olağan Genel Kurul toplantısında ayrı bir gündem maddesi ile Yönetim Kurulu Üyeleri ve üst düzey yöneticiler için belirlenen "Ücretlendirme Politikası" hakkında hissedarların görüşleri sorulmaktadır.

Ücretlendirme politikasında bir değişiklik olmadığından Genel Kurul'da oylama yapılmamaktadır. Ancak tüm hissedarlara Genel Kurulda bu konuda özgürce görüş bildirme hakkı verilmekte ve verilen görüşler Genel Kurul tutanaklarında ve şirketin internet sayfasında aynı gün itibarıyla halka açık bir şekilde yayınlanmaktadır.

Yönetim Kurulu'nda Çıkar Çatışmalarının Önlenmesi ve Kritik Kararların Alınması

Türk Telekom olarak 6102 Sayılı Ticaret Kanunu emredici hükümlerine uygun olarak, politika ve süreçlerini düzenlemekte; Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde yer alan prensiplerin uygulanması için azami özen göstermekteyiz.

Yönetim Kurulu'muzun oluşumu, çıkar çatışmalarının önlenmesini gözetecek şekilde Ana Sözleşmenin 8. Maddesinde düzenlenmiştir. Bu düzenleme, ana paydaşımız olan hissedarların Yönetim Kurulunda temsiline olanak sağlamaktadır.

2022 yılsonu itibarıyla Yönetim Kurulu üyeleri, Ana Sözleşmede belirtilen nitelik ve koşullara haiz olarak, 31.03.2022 tarihli Olağan Genel kurul toplantısında seçilmiştir ve görev süreleri 3 yıldır. Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdür aynı kişi değildir.

31.03.2022 tarihli Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda Genel Kurul tarafından Yönetim Kurulu üyelerine, Türk Ticaret Kanunu'nun 395 ve 396'ncı maddelerinde belirtilen işleri yapabilmeleri hususunda izin verilmiştir. II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği gereğince yönetim hakimiyetini elinde bulunduran pay sahiplerine, Yönetim Kurulu üyelerinin, üst düzey yöneticilerinin ve bunların eş ve ikinci dereceye kadar kan ve sıhri yakınlarının; şirket veya bağlı ortaklıkları ile çıkar çatışmasına neden olabilecek önemli nitelikte işlem yapabilmeleri ve/veya şirketin veya bağlı ortaklıklarının işletme konusuna giren ticari iş türünden bir işlemi kendi veya başkası hesabına yapabilmeleri veya aynı tür ticari işlerle uğraşan bir başka şirkete sorumluluğu sınırsız ortak sıfatı ile girebilmeleri ile ilgili olarak yıl içerisinde gerçekleştirilen işlemler hakkında Genel Kurul'a bilgi sunulmaktadır. 31.03.2022 tarihli Olağan Genel Kurul toplantısında, 2021 faaliyet yılı için, Yönetim Kurulu Üyelerinin belirtilen kapsamda bir işlemi bulunmadığına dair bilgi sunulmuştur.

01.07.2012 tarihinde yürürlüğe giren 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu uyarınca her bir Yönetim Kurulu Üyesi, Yönetim Kurulu Başkanı'ndan Yönetim Kurulu'nu toplantıya davet etmesini yazılı olarak isteyebilir.

Esas Sözleşme'nin 12'nci maddesi gereğince Yönetim Kurulu kararları Yönetim Kurulu tarafından alınacak önemli kararlar hariç, toplantıda hazır bulunanların oy çoğunluğu ile alınmaktadır. Esas Sözleşme'nin 12'nci maddesinde sıralanan önemli kararlar ise; toplantı nisabı en az yedi üyeden oluşmak üzere, en az bir tanesi Türkiye Cumhuriyeti Hazine ve Maliye Bakanlığı'nı temsil eden yedi üyenin olumlu oy kullanması ile alınmaktadır. Toplantıda Yönetim Kurulu üyeleri tarafından yöneltilen sorular ile birden çok görüş açıklanan konulara ilişkin yöneltilen sorular ve açıklanan görüşler karar zaptına geçirilmektedir.

Yönetim Kurulu Yapısı ve Oluşumu

Yönetim Kurulu; Esas Sözleşme 'de belirtilen hükümler çerçevesinde, yılda en az dört defa olmak üzere, şirket faaliyetleri gerektirdikçe toplanmaktadır. Yönetim Kurulu iş ve işlemleri Yönetim Kurulu Genel Sekreterliği tarafından yürütülmektedir. Bu çerçevede, toplantı tarihi ve belirlenen gündem ile gündeme ilişkin evraklar 10 iş günü öncesinden Yönetim Kurulu üyelerine incelenmek üzere gönderilmektedir. Yönetim Kurulu üyeleri toplantıya e-posta vasıtasıyla çağrılmaktadır.

Yönetim Kurulu toplantıları gündeminin belirlenmesi, e-posta vasıtasıyla yapılmakta olup; Yönetim Kurulu üyelerinin, 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 2022 yılında, şirket ile ilgili stratejik konuların değerlendirildiği toplam 12 toplantı gerçekleştirmiştir. Yapılan toplantılara Yönetim Kurulu üyelerinin katılım yüzdesi ortalama %96,2 olmuştur. Esas Sözleşme'nin 12. maddesi gereğince Yönetim Kurulu kararları Yönetim Kurulu tarafından alınacak önemli kararlar hariç, toplantıda hazır bulunanların oy çoğunluğu ile alınmıştır. Esas Sözleşme'nin 12. maddesinde sıralanan önemli kararlar ise; toplantı nisabı en az yedi üyeden oluşmak üzere, en az bir tanesi Türkiye Cumhuriyeti Hazine ve Maliye Bakanlığı'nı temsil eden yedi üyenin olumlu oy kullanması ile alınmıştır. Toplantıda Yönetim Kurulu üyeleri tarafından yöneltilen sorular ile birden çok görüş açıklanan konulara ilişkin yöneltilen sorular ve açıklanan görüşler, karar zaptına geçirilmiştir. C grubu imtiyazlı hisseyi temsil eden Yönetim Kurulu üyesinin hakları bu raporun Oy Hakları ve Azınlık Hakları başlıklı bölümünde açıklanmıştır.

Onaylanmayan herhangi bir karar bulunmamaktadır. Bağımsız Yönetim Kurulu üyelerinin onayına sunulan önemli nitelikte işlem bulunmamakta olup, ilişkili taraf işlemlerinin tamamı bağımsız Yönetim Kurulu üyelerinin çoğunluğu tarafından onaylanmıştır. Yönetim Kurulu üyelerinin görevleri esnasındaki kusurları nedeniyle şirkette sebep olacakları zarar sigorta ettirilmiş olup, şirketin mevcut Yönetici Sorumluluk Sigortası poliçesi toplam sorumluluk limiti şirket sermayesinin %25'ini aşacak şekilde oluşturulmuştur.

Türk Telekom esas sermaye sistemine tabi olduğundan, Yönetim Kurulu'nun pay sahiplerinin onayı olmadan hisse senedi çıkarma yetkisi bulunmamaktadır. Yeni pay ihracı yetkisi Genel Kurul'a aittir.

Yönetim Kurulu Üyeleri ve Türk Telekom Üst Yönetimi

Yönetim Kurulu

- **Dr. Ömer Fatih SAYAN** Yönetim Kurulu Başkanı
- **Mahmut GÜRCAN** Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı
- **Yiğit BULUT** Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi
- **Dr. Cengiz YAVİLİOĞLU** Yönetim Kurulu Üyesi
- **Selim DURSUN Bağımsız** Yönetim Kurulu Üyesi
- **Enver İSKURT Bağımsız** Yönetim Kurulu Üyesi
- **Ümit ÖNAL** Yönetim Kurulu Üyesi
- **Salim Arda ERMUT** Yönetim Kurulu Üyesi
- **Metin İLHAN** Yönetim Kurulu Üyesi

Üst Yönetim

- **Ümit ÖNAL** CEO Genel Müdür
- **Kaan AKTAN** Finans Genel Müdür Yardımcısı
- **Dr. Mehmet BEYTUR** Destek Hizmetleri ve Satın Alma Genel Müdür Yardımcısı
- **İsmail BÜTÜN** Bireysel Satış Genel Müdür Yardımcısı
- **Mustafa ESER** Kurumsal Satış Genel Müdür Yardımcısı
- **Ali GÜRSOY** Kurumsal Risk ve İş Sürekliliği Başkanı
- **Tahsin KAPLAN** Hukuk ve Regülasyon Genel Müdür Yardımcısı
- **Yusuf KIRAÇ** Teknoloji Genel Müdür Yardımcısı
- **Zeynep ÖZDEN** Pazarlama ve Müşteri Deneyimi Genel Müdür Yardımcısı
- **Emre ŞEHSUVAROĞLU** İç Denetim Başkanı
- **Mehmet Emre VURAL** İnsan Kaynakları Genel Müdür Yardımcısı
- **Yavuz YILDIRIM** Toptan Satış Genel Müdür Yardımcısı

Şirketimizin azınlık grupları sınıfında Yönetim Kurulu üyesi ve üst düzey yöneticisi bulunmamaktadır.

Yönetim Kurulu ve Üst Yönetimde Çeşitlilik

Yönetim Kurulu'nda çeşitlilik yaklaşımını benimseyerek sürdürülebilirlik perspektifimizi güçlendiriyoruz. Farklı cinsiyet, yaş, etnik köken, deneyim ve beceriye sahip bireyleri temsil etmeye odaklanıyor, hem sektördeki çalışan çeşitliliğini artırmayı hem de sürdürülebilirlik hedeflerimizi desteklemeyi amaçlıyoruz.

Kadınların yönetim pozisyonlarında ve karar alma süreçlerinde daha fazla temsil edilmesi, sürdürülebilirlik hedeflerimize doğrudan katkı sağlıyor. Kadın liderlerin bakış açıları ve deneyimleri, kapsayıcı ve sürdürülebilir iş stratejilerinin oluşturulmasına yön veriyor. Ayrıca kadınların güçlendirilmesi, toplumsal cinsiyet eşitliğinin teşvik edilmesi ve kadınların profesyonel hayata katılması sektörün sürdürülebilir büyümesine katkıda bulunuyor.

Sürdürülebilirlik vizyonumuzu desteklemek amacıyla SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin 4.3.9. No.lu maddesi çerçevesine uyum sağlamayı hedefliyoruz. Bu madde, kadınların şirket yönetim kurullarında daha fazla temsil edilmesi ve en üst karar mekanizmalarında daha güçlü bir konuma sahip olmalarını destekliyor. Bu doğrultuda, 2019 yılında "Yönetim Kurulu Kadın Üye Politikası"nı oluşturduk.

Sürdürülebilirlik vizyonumuzla uyumlu bir şekilde şirket yönetiminde daha eşitlikçi ve çeşitli bir yapı oluşturmayı destekliyoruz.

Şirket üst yönetiminde Genel Müdür Yardımcısı pozisyonunda bir kadın üst düzey yönetici ve Yönetim Kurulu komitelerinden Kurumsal Yönetim Komitesinde de bir kadın üye bulunmaktadır. Ayrıca Genel Müdür Yardımcılarına bağlı olarak 7 kadın direktör görev yapmaktadır.

Yönetim Kurulu Toplantıları

Yönetim Kurulu Toplantıları, şirketimizin geleceğini şekillendiren kritik kararların alındığı önemli platformlardır. 2022 yılında Yönetim Kurulu Toplantıları'na üyelerin katılımı %96,2 seviyesinde gerçekleşti. 2022 yıl sonu itibarıyla Yönetim Kurulu üyelerinin kişi bazlı toplantılara katılım oranı aşağıdaki gibidir.

Yönetim Kurulu Üyeleri	Yönetim Kurulu Toplantılarına Katılım Oranı
Dr. Ömer Fatih Sayan	%100
Mahmut Gürcan	%100
Yiğit Bulut	%100
Selim Dursun	%100
Enver İskurt	%92,8
Dr. Cengiz Yavilioğlu	%85,7
Ümit Önal	%100
Salim Arda Ermut	%100
Metin İlhan	%100

Enver İskurt yurtdışı programı nedeniyle toplantıya katılamamıştır.

Dr. Cengiz Yavilioğlu başka bir programı nedeniyle toplantıya katılamamıştır.

2022 yılında Yönetim Kurulu Toplantıları'na %96,2 katılım

Yönetim Kurulu'nda Oluşturulan Komiteler

Yönetim Kurulu, görev ve sorumluluklarını sağlıklı bir biçimde yerine getirmek, şirketin varlığını ve gelişmesini sürdürebilmek üzere Türk Ticaret Kanunu ve sermaye piyasası mevzuatında öngörülen komiteleri kurar ve mevzuat hükümleri doğrultusunda çalışmasını sağlar.

Yönetim Kurulu gerek yasa gerekse ana sözleşme ile kendisine yüklenen görev ve sorumluluklarını yerine getirirken bunları kısmen şirket bünyesindeki komitelere ve/veya şirket yöneticilerine işlevlerini de açıkça belirlemek suretiyle ve fakat kendi sorumluluğunu bertaraf etmeksizin devredebilir.

Denetim Komitesi

Şirketimiz Yönetim Kurulu'nun 16.06.2008 tarihinde almış olduğu karar ile Denetim Komitesi kuruldu.

Şirketimiz Yönetim Kurulu'nun 13.05.2022 tarihinde almış olduğu karar ile Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Yiğit Bulut Denetim Komitesi Başkanı, Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Selim Dursun ise Denetim Komitesi üyesi olarak seçildi.

Denetim Komitesi en az üç ayda bir olmak üzere toplanır. Komite, 2022 yılında altı kez toplanarak Türk Telekom Grubu'nun muhasebe, finans ve denetim süreçleri ile kanun ve mevzuata ve davranış kurallarına uygunluğun izlenmesi süreçlerini ve zaman zaman Yönetim Kurulu'nun özel olarak görevlendirdiği başka konuları inceleyip takip ederek görevini etkin bir şekilde yerine getirdi.

Kurumsal Yönetim Komitesi

Şirketimiz Yönetim Kurulu'nun 17.10.2012 tarihinde almış olduğu karar ile Kurumsal Yönetim Komitesi kuruldu.

Yönetim Kurulu'nun 13.05.2022 tarihinde almış olduğu karar ile Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Enver İskurt Kurumsal Yönetim Komitesi Başkanı, Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Selim Dursun, Yönetim Kurulu Üyesi Metin İlhan, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Direktörü Gülsen Ayaz Kurumsal Yönetim Komitesi üyeleri olarak seçildi.

Kurumsal Yönetim Komitesi, Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin şirket içerisinde oluşturulmasını, geliştirilmesini, benimsenmesini ve uygulanmasını sağlıyor. Kurumsal Yönetim Komitesi çalışmalarının etkinliği için gerekli görülen sıklıkta toplanıyor. Kurumsal Yönetim Komitesi, 2022 yılı içerisinde iki toplantı yaparak görevlerini etkin bir şekilde yerine getirmiştir.

Aday Gösterme ve Ücret Komitesi

Sermaye Piyasası Kurulu'nun II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliğinde yer alan Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin 4.5.1. maddesi kapsamında kurulmuş ve şirketimiz Yönetim Kurulu bünyesinde faaliyet gösteren "Aday Gösterme Komitesi" ve "Ücret Komitesi" kapatıldı.

Kapanan komitelerin mevcut görevlerini yerine getirmek üzere 17.06.2022 tarihinde Yönetim Kurulu bünyesinde faaliyet gösterecek "Aday Gösterme ve Ücret Komitesi" kuruldu.

Aday Gösterme ve Ücret Komitesinde Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Yiğit Bulut Aday Gösterme ve Ücret Komitesi Başkanı, Yönetim Kurulu Başkanı Dr. Ömer Fatih Sayan ve Yönetim Kurulu Üyesi Salim Arda Ermut Aday Gösterme Komitesi Üyesi olarak görev yapıyor.

Komite, 2022 yılı içerisinde bir toplantı yaparak görevlerini etkin bir şekilde yerine getirdi.

Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi

Şirketimiz Yönetim Kurulu'nun 14.08.2013 tarihinde almış olduğu karar ile Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi kuruldu.

Yönetim Kurulu'nun 13.05.2022 tarihinde almış olduğu karar ile Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Yiğit Bulut Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi Başkanı, Yönetim Kurulu Başkanı Dr. Ömer Fatih Sayan ve Yönetim Kurulu üyesi Mahmut Gürcan Komite Üyesi olarak görev yapıyor.

Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi her iki ayda bir toplanarak görevlerini etkin bir şekilde yerine getirir. Komite, 2022 yılında toplam dört toplantı yaptı. Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi'nin kuruluş amacı:

- Türk Telekom Grubu'nun varlığını, gelişimini ve sürekliliğini tehlikeye atabilecek her türlü potansiyel riskin tespit edilmesi,
- Belirlenen risklerin bertaraf edilmesi amacıyla, gerekli önlem ve aksiyonların uygulanması için Kurumsal Risk Yönetimi Sistemi'nin tesis edilmesi, devamlılığının sağlanması ve gerektiğinde iyileştirilmesi,
- Risklerin, risk yönetim araçları ile bir risk yönetimi sistemi dahilinde yönetilmesi ve gözden geçirilmesiyle ilgili çalışmaların yürütülmesi,
- Kurumsal Risk Yönetimi Sistemi'nden gelen bulguların karar verme mekanizmasının önemli bir bileşeni olmasının sağlanması ve Yönetim Kurulu'na bu konularda raporlama yapılmasıdır.

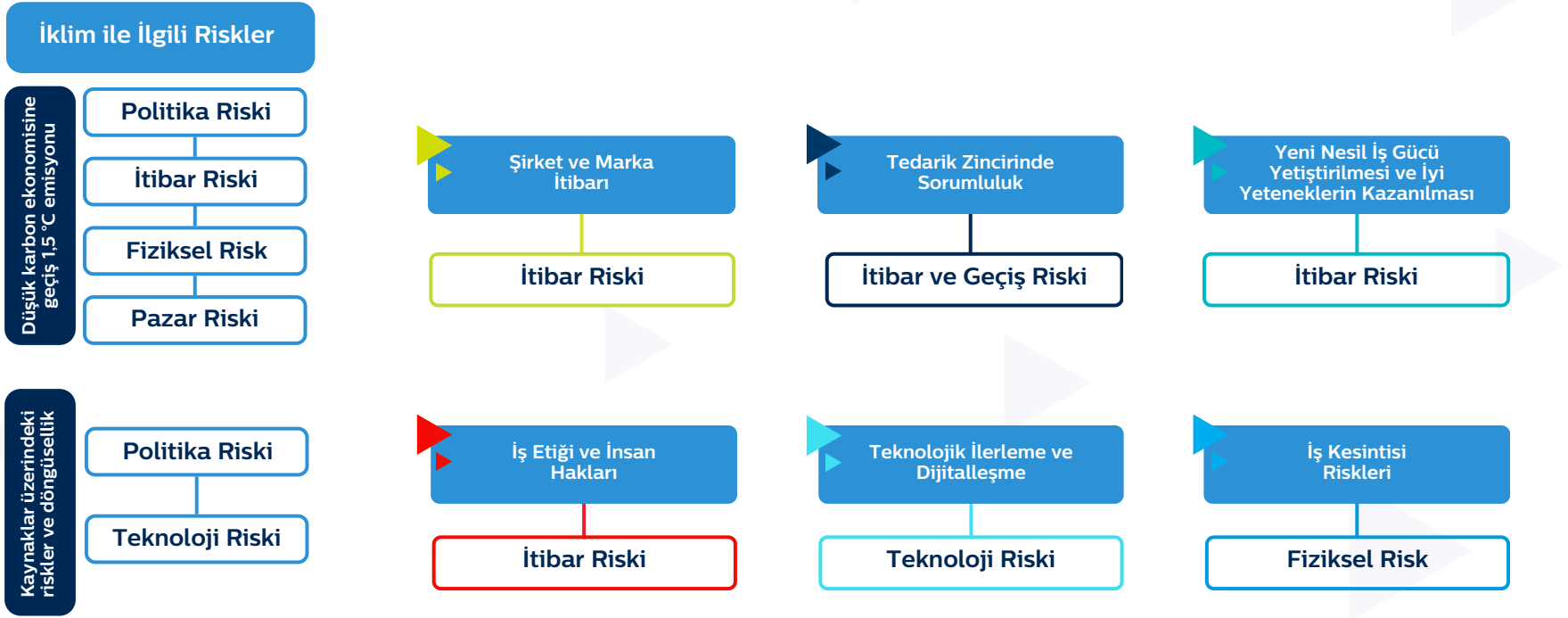
Şirketimiz Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Yiğit Bulut; Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi Başkanı, Denetim Komitesi Başkanı ve Aday Gösterme ve Ücret Komitesi Başkanı olarak; Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Selim Dursun; Kurumsal Yönetim Komitesi ve Denetim Komitesi Üyesi olarak birden fazla komitede görev yapıyor.

Kurumsal Risk Yönetimi ve İş Sürekliliği

Etkin Risk Yönetimi

Risk yönetiminin yarattığı katma değere ilişkin farkındalıkla Kurumsal Risk Yönetimi'nde uluslararası standartları benimseyerek risk yönetimi faaliyetlerini en iyi uygulamalar paralelinde ele alıyoruz.

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



Sürdürülebilirlikle İlgili Riskler

Müşteri odaklı riskler

- Bilgi Güvenliği ve Siber Risk
- Veri Yönetimi Riski
- Dijital Büyüme ve Çeşitlendirme Riski
- İnovasyon Riski
- İtibar Riski
- Şebeke Dönüşüm Riski - Altyapı ve Ağ Teknolojilerinin Değişim ve Gelişimi
- Tedarik Zinciri Riski
- Organizasyonel Çeviklik Riski

İklim Değişimi ve Çevre Odaklı Riskler

- İtibar Riski
- Sürdürülebilirlik Riski
- İSG Riski
- Kuraklık ve Su Krizi Riski
- Geri Dönüşüm
- Atık
- Enerji İhtiyacı/Yoğunluğu

Topluma Katkı Odaklı Riskler

- İnovasyon Riski
- İtibar Riski
- Topluma Yararlı Bir Şirket Olarak Konumlanamama Riski

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

Kurumsal Risk Yönetimi, üst yönetim ve diğer tüm çalışanlar tarafından oluşturulmuş, şirketin tümünde uygulanan ve stratejilerin belirlenmesinde kullanılan sistematik bir süreçtir. Şirketi etkileyebilecek potansiyel olayları tanımlamak, riskleri kurumsal risk iştahına uygun olarak yönetmek ve şirketin hedeflerine ulaşması doğrultusunda makul derecede güvence sağlamak amacı ile oluşturulmuştur.

Türk Telekom olarak, risk yönetiminin yaratacağı katma değere ilişkin farkındalıkla, Kurumsal Risk Yönetimi'nde uluslararası standartları benimsiyor ve risk yönetimi faaliyetlerini en iyi uygulamalar paralelinde geliştirmek için gerekli çalışmaları yürütüyoruz. Kurumsal Risk Yönetimi genel esas ve ilkelerini içeren çerçevenin ve risk yaşam döngüsü sürecinin oluşturulmasında ISO 31000 standardını uyguluyoruz.

Bu kapsamda Kurumsal Risk Yönetimi Süreci;

- Çerçeve oluşturma,
- Riski tanımlama,
- Risk analizi,
- Risk değerlendirme,
- Riski azaltma,
- İletişim ve görüş alışverişi,
- İzleme, gözden geçirme ve raporlama

aşamalarını içeriyor.

Kurumsal Risk Yönetimi'nde uluslararası standartları benimsiyoruz.

Küresel Riskler

Kurumsal Risk Yönetimi

Finansal Riskler

Stratejik Riskler

Operasyonel Riskler

Sürdürebilirlik Temelli Değer Yaratma

Sürdürebilirlik Temelli Riskleri Azaltma

Stratejik Hedefler ve Risk Yönetimi

Sektördeki gelişmelerin gerek küresel gerekse ulusal düzeyde değerlendirilmesi, teknolojik gelişmelerin yorumlanması ve müşteri tercihleri ile belirlenen stratejik hedefleri içeren stratejik plan ve yıllık bütçelerin değerlendirilerek onaylanması Yönetim Kurulu'nun yetkisinde bulunuyor. Stratejik hedeflere ulaşılması konusundaki performans, Yönetim Kurulu tarafından aylık takip ediliyor.

Raporlama döneminde, Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi, şirketimizin faaliyetlerini analiz ederek potansiyel riskleri belirledi ve bu risklere yönelik stratejiler geliştirdi. Bu çerçevede yapılan çalışmalar, sürdürülebilir büyümeyi destekleyen ve paydaşlar için yaratılan değeri ortaya koyan hedeflerimizi destekliyor.

İş Sürekliliği

53 milyona yakın aboneye entegre şekilde Bilgi ve iletişim Teknolojileri hizmetleri sunarken bu hizmet ve servislerin kesintisiz devamlılığı ile topluma, kamuya, ekonomiye ve insana değer yaratıyor, bu çerçevede oluşturduğumuz iş sürekliliği organizasyonu ve atanan rol/sorumluluklarla uçtan uca iş sürekliliği yönetimi yürütüyoruz.

İş sürekliliği yönetimi faaliyetlerimizi insana bağlı artan doğal felaketler de dahil tüm tehdit ve riskleri dikkate alarak yürütüyoruz. Şirketimizin Yönetim Kurulu tarafından belirlenen risk iştahı çerçevesinde, risk tolerans seviyelerini kullanarak yürüttüğümüz bütüncül iş sürekliliği yaklaşımı ile hayati bir hizmet niteliğindeki iletişimin sürekliliğini sağlıyoruz. Tüm bu çalışmaların yanı sıra, Türk Telekomünikasyon A.Ş. ve TT Mobil A.Ş. için alınan ISO 22301 sertifikalarına yönelik tüm yönetim sistemi süreçlerini işletiyoruz.

İş Sürekliliği yönetimi faaliyetleri kapsamında;

- İş kesintisi risk analizleri
- Senaryo analizleri ve senaryo bazlı aksiyon
- İş etki analizleri
- Risk azaltma ve kontrol ortamı iyileştirme
- İş sürekliliği politika, prosedür ve plan oluşturma
- Test ve tatbikat
- Eğitim ve farkındalık
- Olay ve kriz yönetimi
- Olay sonrası iyileştirme çalışmaları

yürütüyoruz.

İş sürekliliği yönetimi konusunda dünyadaki en eski ve en büyük meslek örgütü olan Uluslararası Felaket Kurtarma Enstitüsü'nün (DRII) iyi uygulamaları referans alarak oluşturduğu Dirençli Kuruluş Değerlendirme Programı'na (REAP) yönelik uyum ve değerlendirme çalışmalarını 2021 yılında tamamladık. DRII, mevcut kapasite ve yetkinliklerimiz ile şirketimizi Dirençli Kuruluş olarak tanıyarak akredite etti. Dünyada bu akreditasyona sahip ilk ve tek telekomünikasyon şirketi olduk.

İç Kontrol Ortamı

Şirketimizde stratejik hedeflere ulaşılması, faaliyetlerin etkinliğinin ve verimliliğinin sağlanması, finansal bilgilerin güvenilirliğinin ve doğruluğunun temini, müşterilerin kişisel verilerinin ve şirket varlıklarının korunması ile kanun, düzenleme, politika ve prosedürlere uyumun sağlanması amacıyla şirket nezdinde gerekli iç kontrol ortamını oluşturduk. Kontroller, riskin gerçekleşme olasılığını ve/veya gerçekleşmesi durumunda oluşacak olan etkiyi azaltarak faaliyet hedeflerine ulaşmak için yardımcı olan aksiyonlardır. Kontrol faaliyetlerinin sistemlere ve süreçlere, ilgili yapı henüz tasarım aşamasında iken yerleştirilmesini hedefliyoruz.

Risk sahibi, riskin seviyesinin doğru tespiti için mevcut kontrolleri paydaşlar ile birlikte tespit ediyor ve bu kontrollerin etkinliklerini kontrol sahipleri ile birlikte öz değerlendirmesini gerçekleştiriyor.

İç Kontrol Başkan Yardımcılığı tarafından gerçekleştirilen periyodik kontrol faaliyetleri ile süreçler üzerinde tesis edilen kontrol noktalarının testinin gerçekleştirilerek süreçlere ilişkin makul güvence sağlanması hedefleniyor.



Yönetişim Yapısı

Türk Telekom Grubu Kurumsal Risk Yönetişim Modeli



Risk Yönetimi ve İç Kontrol, çalışanlarımızın sürdürdüğü faaliyetlerin doğal parçası olarak karşımıza çıkıyor. Kurumsal Risk Yönetimi yaklaşımını her seviyedeki faaliyet ve süreçlere entegre ederek karar alma mekanizmalarının ayrılmaz bir parçası haline getirmeyi hedefliyoruz. Kurumsal Risk Yönetimi'nin etkinliğine ilişkin nihai yetki ve sorumluluk Yönetim Kurulu'nda olmak üzere; Yönetim Kurulu gözetime yönelik bu sorumluluğunu, Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi aracılığı ile yürütür. Benimsediğimiz yönetişim yapısıyla, Türk Telekom Grubu'nun maruz kaldığı riskleri ve fırsatları grup stratejileri ile uyumlu olarak inceler ve gözetir. Başta üst yönetim ve risk sahipleri olmak üzere grubun tüm organizasyonel seviyeleri Risk Yönetimi ve İç Kontrol uygulama süreçlerine katkı ve destek sağlıyor. Risk Yönetimi ve İç Kontrol çalışmaları kapsamında grup genelinde risk ve kontrol kültürünü yerleştirmeyi amaçlıyor, tüm faaliyetlerimizi risklerin ilişkili olduğu tüm paydaşların katkıları ile gerçekleştiriyoruz.

Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 378. maddesi ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun ilgili düzenlemelerine uygun olarak Yönetim Kurulu'nun 14.08.2013 tarihli kararı ile kuruldu. Yapısı, görev ve sorumlulukları, Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi Görev ve Çalışma Esasları başlığı ile yayımlandı.

Türk Telekom Grubu iç kontrol hedef ve politikalarını tanımlamak, kurum kontrol ortamını düzenlemek ve kurum kontrol kültürüne temel tesis etmesi amacıyla İç Kontrol Politikası oluşturduk. Türk Telekom Grubu iç kontrol uygulama esaslarını tanımlamak, İç Kontrol politikasında belirtilen hedeflere ulaşmak ve çalışanlar arasındaki iletişimi destekleyecek ortak bir iç kontrol dili ve uygulaması oluşturmak amacıyla İç Kontrol Standartları belirledik.

Kurumsal Risk ve İş Sürekliliği Başkanlığı organizasyonel olarak şirketimiz Genel Müdürü'ne bağlıyken, fonksiyonel olarak Yönetim Kurulu bünyesinde kurulmuş olan Riskin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesine de bağlı olarak çalışıyor.

Kurumsal Risk ve İş Sürekliliği Başkanlığı, Kurumsal Risk Yönetimi Sistemi'ne ilişkin standartların belirlenerek iyileştirilmesi, grup çapında sürdürülen Kurumsal Risk Yönetimi süreçlerinin koordinasyonu, belirlenen risklerin mevcut ve gelişim seviyelerinin izlenerek ilgili yönetim kademelerine raporlanmasından ve kurumun en önemli risklerinden birisi olan iş kesintisi riskinin sahibi olarak iş sürekliliği yönetim faaliyetlerinin koordinasyonundan sorumludur.

İş birimlerimiz, riskleri sahiplenerek gerekli aksiyonları alır. Risk yönetimini, tüm çalışanların işinin doğal bir parçası olarak konumluyoruz. Tüm şirket çalışanları, risk yönetimi politikasına uyum sağlanmasından, kendi faaliyet alanlarıyla ilgili risklerin etkin şekilde yönetilmesi ve yasal mevzuata uyum sağlanabilmesi için gerekli önlemlerin alınmasından sorumludur.

Grup şirketlerinin risklerini de şirketimiz için oluşturduğumuz risk yönetimi standartları paralelinde yönetiyoruz.

Risk Yönetimi, katma değer yaratan ve yaratılan değerleri koruyan yapısıyla stratejik hedeflerimize ulaşmaya destek olmayı hedefliyor. Riskleri, uzun vadeli stratejik hedeflerinden günlük operasyonlarına kadar tüm seviyelerde kapsamlı ve bütüncül bir yaklaşımla yönetmeyi amaçlıyor. Kurumsal risk yönetiminin tüm süreçlere entegre bir şekilde konumlanmasıyla karar vericiler risk farkındalığıyla hareket edebiliyor. Maruz kaldığımız başlıca riskleri 4 ana başlıkta takip ediyoruz; finansal, stratejik, operasyonel riskler ve sürdürülebilirlik riski.

Kurumsal Risk Yönetimi yaklaşımını her seviyedeki faaliyet ve süreçlere entegre ederek karar alma mekanizmalarının ayrılmaz bir parçası haline getirmeyi hedefliyoruz.

Finansal Riskler

Türk Telekom olarak, likidite riski, kur riski, faiz riski ve karşı taraf riski gibi finansal risklere maruz kalabiliyoruz.

Likidite riskini asgariye indirme stratejisi çerçevesinde finansal borçlar uzun vadeli olarak farklı coğrafyalardan (Amerika, Kanada, Avrupa, Japonya, Çin, Türkiye) ve farklı kreditör gruplarından (ticari bankalar, uluslararası finans kuruluşları, resmi destekli ihracat finansmanı kuruluşları, tahvil piyasaları) temin ediliyor. Bu strateji, kısıtlı sayıda fonlama kaynağına bağımlı olmadan, grubun rekabetçi koşullarda uzun vadeli finansmana erişmesini sağlıyor.

İhraç ettiğimiz yurt dışı tahvillere ilişkin olarak; toplam getiri ve maliyet esasına dayalı, optimum nakit yönetimi stratejisinin temini amacıyla, ikincil piyasada alınıp satılabilen bu tahvillerin fiyat ve getiri dinamiklerini aktif olarak takip ediyoruz.

Yatırım harcamalarına ilişkin tedarikin bir kısmının yabancı menşeli firmalardan karşılanması gerekliliği ve uzun vadeli ve çeşitlendirilmiş fonlama kaynaklarıyla finanse edilmesi ihtiyacı, yabancı para cinsinden yükümlülükler taşımamıza sebep oluyor.

Kur riski yönetimi işlemleriyle kur riskinin finansal tablolara etkisini asgari seviyede tutmayı hedefliyoruz. Bu çerçevede, 2022 yılsonu itibarıyla ayrıntıları mali tablo dipnotlarında yer aldığı üzere 2.3071[7] milyon ABD doları mukabili toplam koruma pozisyonuna sahibiz. Kur riskine karşı doğal koruma sağlaması maksadıyla tutulan yabancı para nakit de dahil olmak üzere, toplam koruma pozisyonumuz ise 2.455 milyon ABD doları karşılığıdır.

(7) Hedge edilen tutar; yabancı para finansal borçların hedge'lerini, kur korumalı vadeli mevduatı, yabancı para net ticari borçların hedge'lerini ve net yatırım hedge'i içerir. Hedge edilen tutara dahil edilen kur korumalı mevduat 248 milyon ABD doları değerindedir.

2022 itibarıyla faiz riski ile ilgili olarak 300 milyon ABD doları karşılığı faiz takas işlemi (swap) pozisyonumuz mevcuttur. Faiz riskini, söz konusu takas (swap) pozisyonu ve yurt dışı tahvil gibi faiz oranı sabit finansman işlemleri ile yönetiyoruz.

Finansal varlıklara ilişkin karşı taraflara uygulanan limitler ve çeşitlendirme politikası çerçevesinde karşı taraf riskini asgariye indirmeyi amaçlıyoruz. Finansal risklere ilişkin koruma işlemlerini, Yönetim Kurulu yönlendirme ve yetkilendirmeleri çerçevesinde yürütüyoruz.

Stratejik Riskler

Teknolojik inovasyon, rekabet ve regülatif gelişmelerin oldukça yoğun olduğu bir sektörde faaliyet gösteriyoruz. Sektöre ilişkin farkındalıkla hem rakiplerimizin pozisyonlarını ve piyasadaki teknolojik gelişmeleri hem de değişen müşteri tercihlerini titizlikle analiz ediyoruz. Bu faktörleri göz önünde bulundurarak gelir artışına ve müşteri beklentilerini karşılamaya katkı sağlayacak stratejik öncelikler çerçevesinde, proaktif risk yönetimi faaliyetleri gerçekleştiriyoruz.

Stratejik hedeflerimiz doğrultusunda, bilgi iletişim teknolojilerini kullanarak bireylerin ve kamu sektörünün hayatını kolaylaştırmak üzere çözümler geliştiriyoruz. Şirketimizi geleceğe hazırlamak amacıyla; yüksek performanslı ürün ve teknolojiler için altyapı sağlama, piyasa konumunu ve marka değerini koruma ve iyileştirme açısından sahip olduğu rekabet avantajını bütüncül bir risk yönetimi yaklaşımı ile fırsata çeviriyoruz.

İştiraklerimizle güçlendirdiğimiz yapıyla, mevzuat ve pazarda değişiklik yaratabilecek gelişmeler olması ihtimaline karşın pazar payı kaybedebileceğimiz alanları yeni ürün ve hizmetlerle ikame ederek gerek yurt içi gerekse yurt dışı pazarlarda oluşan fırsatları değerlendiriyoruz.

Operasyonel Riskler

Türk Telekom olarak, teknoloji altyapısına bağımlılık içeren hizmetler sunuyoruz. Dolayısıyla, bu hizmetlerin maruz kaldığı risklerin doğru tanımlanması ve başarılı bir şekilde yönetilmesi, iş hedeflerine ulaşabilmemiz açısından önemlidir. Sahip olduğumuz iletişim altyapısını ve kritik sistemleri etkileyebilecek arıza, elektrik kesintileri, doğal afetler gibi sebepler, abonelerimize hizmet sağlama yeteneğimizi etkileyebilir.

İş Sürekliliği Yönetimi ile maruz kalınacak potansiyel tehditleri ve bu tehditlerin gerçekleşmesi durumunda anahtar aktivitelere olan etkileri belirliyoruz. Bu çalışma ile iç ve dış paydaşları, şirket itibarını, marka değerini, ürün ve aktiviteleri koruma altına alıyoruz. Böylelikle kurumsal esneklik sağlayan bütünsel bir yönetim sürecini hayata geçirmiş oluyoruz. Kritik ürün ve hizmetleri İş Etki Analizi ve Risk Değerlendirmesine tabi tutuyor, süreklilik hedefleri gözeterek yürüttüğümüz performans takibi sonrasında ihtiyaç duyulan iyileştirme çalışmalarını gerçekleştiriyoruz.

Siber güvenlik riski, dijital ortamdaki tehdit ve zafiyetlerin bileşimi neticesinde ortaya çıkabilir ve bilginin gizliliğini, bütünlüğünü ve erişilebilirliğini bozarak stratejik hedeflerimizin gerçekleştirilmesini etkileyebilir. 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 güveni ve itibar kaybı, kurumsal veri ve sistemlerin tahrip edilmesi sonucu finansal ve operasyonel kayıplar ve ilgili yasa ile düzenlemelere uyumun sağlanamaması sonucu karşılaşabileceğimiz cezai yaptırımlar gibi olay ve sonuçları değerlendiriyoruz. Tüm bilgi teknolojileri ve network operasyonlarını, güvenlik politikaları çerçevesinde yürütüyoruz. Bu kapsamdaki sorunları sürekli analiz ederek oluşturduğumuz erken uyarı mekanizmaları çerçevesinde kontrol ediyoruz. Hızlanan dijital dönüşüm ve uzaktan çalışma gibi uygulamalar ile artan dijital güvenlik riski için uygun kontroller yapıyoruz. Ayrıca çalışanlara yönelik eğitim ve farkındalık faaliyetleri gerçekleştiriyoruz.

Şirketimizi ve abonelerimizi iş kesintilerine ve güvenlik ihlallerine karşı korumak için yoğun çalışmalar yürütüyoruz. Doğru uygulamaların, standartların ve politikaların uygulanmasını gözetiyor, bu konuda ISO 22301 ve ISO 27001 gibi sertifikaların sahipliği de dahil olmak üzere önemli adımlar atıyoruz. Ek olarak, şirketimizin mobil şebeke kapsamında PCI-DSS sertifikası bulunuyor.

Sektörün doğası, yüksek teknoloji üreten belirli sayıda tedarikçi ile çalışmayı barındırıyor. Bu bağlamda tedarikçilere ve alt yüklenicilere dair risklerin gerçekleşmesi sonucu müşteriye dokunan değer zincirinde verimsizlik, düşük kaliteli ürün ve hizmetler sonucu olumsuz müşteri deneyimi, güvenlik ihlali ve veri sızıntısı veya iş kesintisi gibi durumlar sebebiyle itibar kaybı ile karşılaşılması mümkündür. Bu sebeple TCO (Toplam Sahip Olma Maliyeti), tedarik zinciri riskleri ve sürdürülebilirlik gibi temel unsurları dikkate alarak etkin bir satın alma süreci hedefliyoruz.

Çalışma modellerinin dönüşümü ile birlikte yeni nesil dinamik ve dijital iş gücüne artan talep, yetkin çalışanın önemini daha belirgin hale getiriyor.

Uzaktan ve hibrit çalışma modelinin çalışan motivasyon, performans ve bağlılığı üzerinde oluşturduğu risk ve fırsatları izliyoruz. İşin gereksinimlerine uygun çalışanın işe alımı, gelişimi ve elde tutulması başarımız için kritik faktörlerdir. Sahip olduğumuz insan gücünü etkili yönetmek amacıyla birçok insan kaynakları uygulamasını hayata geçiriyoruz. Türk Telekom Akademi ise, çalışanların gelişimini destekleyen eğitim projelerini hayata geçirmeye devam ediyor.

Sürdürülebilirlik Riski

Ülkenin yarınları için çalışan, Türkiye'nin ilk entegre telekomünikasyon operatörü Türk Telekom olarak, gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakma hedefiyle sürdürülebilirliğin evrensel ilkelerini iş modelimize, stratejilerimize ve kurumsal kararlarımıza entegre etmeyi amaçlıyoruz. İletişim ve haberleşme sektörü ekonominin, inovasyonun, sağlığın, eğitimin, sosyal eşitliğin sağlanması, çevrenin korunması ve iklim kriziyle mücadele, hayat kalitesinin gelişimi ve daha birçok alanda temel çözüm araçları sunuyor. Böylece Küresel Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına doğrudan hizmet ediyoruz.

Sürdürülebilirlik kavramını sadece risk yönetimi unsuru olarak değil, aynı zamanda değer yaratma fırsatı olarak ele alıyoruz. 2020 yılında oluşturduğumuz bütüncül yönetim yaklaşımı ile sürdürülebilirlik çalışmaları kapsamında İklim Değişimi ve Çevre, Topluma Katkı ve İnsana Değer odaklı riskleri daha etkin bir şekilde yönetmeyi amaçlıyoruz.

Risk Yaşam Döngüsü

Potansiyel risklerin etkin bir şekilde ve bütüncül olarak yönetilmesi için çalışmalar yürütüyoruz. Bu amaçla, iş ve teknoloji ekipleri maruz kaldığımız riskleri tanımlıyor ve tanımlanan risklerin kök sebepleri ile potansiyel sonuçlar analiz ediliyor.

Bu süreçte kullanılan Papyon (Bow-Tie) Analizi ile kök sebeplerden hedefler üzerindeki sonuçlarına kadar, kontrol noktaları dahil, risk profilinin uçtan uca bütünü tespit ediliyor. Bu kapsamda değerlendirilen 4 temel seçenek aşağıdaki gibidir:

- Riski Kabul Et
- Riski Azalt
- Riski Transfer Et (Paylaş)
- Riskten Kaçın

Risklerin gerçekleşme ihtimali ile gerçekleştikleri zaman oluşturacağı etkileri değerlendirerek, risklerin mevcut durumlarını ölçüyor ve gelişmeleri izliyoruz. Risk analizi yaparken bir riskin etkisinin birden fazla alanda olabileceğini dikkate alıyoruz. Tanımlanan, değerlendirilen ve ilgili taraflarca önceliklendirilen risklere ilişkin mevcut kontrolleri belirliyor ve bu kontrollerin etkinliklerini değerlendiriyoruz. Hedeflerimizi gerçekleştirmek için gerekli optimum risk ve getiri dengesini gözeterek risk iştahı ile uyumlu aksiyonlar planlıyoruz. Risk sahipleri, riski yönetmek üzere karar verirken fayda-maliyet analizi yapıyor ve paydaş beklentilerini dikkate alıyor. Ayrıca, riski yönetmenin, iş birimlerinde bulunmayan özel bir uzmanlık gerektirip gerektirmediğini de değerlendiriyoruz.

İç Denetim

Türk Telekom İç Denetim Başkanlığı, Türk Telekom ve tüm grup şirketlerinde; risk yönetimi, iç kontrol, ilgili mevzuatlara uyum ve yönetişim süreçlerinin etkinliğini değerlendirerek bağımsız ve tarafsız bir şekilde güvence ve danışmanlık faaliyetleri gerçekleştiriyor. İç Denetim Başkanlığı, faaliyetlerini bağımsız ve tarafsız bir yaklaşımla gerçekleştirebilmek için, Yönetim Kurulu tarafından onaylanan esaslardan aldığı yetki ve sorumluluk ile doğrudan Yönetim Kurulu'nun bir parçası olan Denetim Komitesi'ne bağlı olarak çalışıyor.

Gerçekleştirilen denetim faaliyetlerinde, iş süreçlerinde yer alan ve stratejik hedeflere ulaşılmasını engelleyebilecek risklerin azaltılması için oluşturulmuş mevcut iç kontrollerin etkinliği değerlendiriliyor. İç Denetim Başkanlığı denetimler sonucunda tespit edilen kontrol zafiyetlerinin sebep ve etkilerini analiz ederek, problemlerin giderilmesine yönelik yönetim aksiyon planlarını ilgili birimlerden alarak bu aksiyonların zamanında uygulanıp uygulanmadığını takip ediyor. Denetim faaliyetleri dışında, gerekli durumlarda inceleme ve soruşturma faaliyetleri de gerçekleştiriliyor.

Başkanlık, çalışmalarını Uluslararası İç Denetim Mesleki Uygulama Standartları'na uygun olarak yürütmektedir. Bu standartlara uyum gereği, kurum dışından vasıflı ve bağımsız bir değerlendirme ekibi tarafından gerçekleştirilen kalite değerlendirme çalışması neticesinde, Başkanlık faaliyetlerinin Uluslararası İç Denetim Mesleki Uygulama Standartları'na uygun yürütüldüğüne dair olumlu görüş aldık.

Başkanlık, çalışanlarının mesleki yetkinliğine ve gelişimine önem vermekte ve denetim alanında başta uluslararası geçerliliği olan sertifikalara sahip olmaları konusunda denetçileri teşvik ediyor. Başkanlık denetçilerinin çoğunluğu, CIA (Certified Internal Auditor), CISA (Certified Information Systems Auditor), CFE (Certified Fraud Examiner) ve SMMM (Serbest Muhasebeci Mali Müşavir) gibi uluslararası ve ulusal düzeyde kabul gören sertifikalara sahiptir. Denetim ekipleri yetkinlikleri çerçevesinde, finans, operasyon, bilgi teknolojileri ve uyum denetimleri gerçekleştiriyor. 2022 yılı sonu itibarıyla, her çeyrek sonunda olmak üzere Denetim Komitesi'ne 4 kez raporlama yapılmıştır.



Etik, Uyum ve Şeffaflık

Kurumsal itibarın korunması ve geliştirilmesi için güçlü bir etik iklime ihtiyaç vardır. Etik ve şeffaflık değerlerini iş yapış şeklimizin temelini oluşturan ve faaliyetlerimizi yönlendiren taşıyıcı prensipler olarak görüyoruz. Müşterilerimize, çalışanlarımıza, paydaşlarımıza ve topluma karşı sorumluluklarımızın farkındayız. Bu sorumlulukları yerine getirirken dürüstlük, adil iş uygulamaları ve şeffaflık ilkelerine bağlı hareket ediyoruz.

Araştırmalar, tüketicilerin etik değerleri yüksek olan şirketlerin, rakiplerinden daha kaliteli ürün ve hizmet sunduğuna inandığını söylüyor. Bununla birlikte, Kurumsal Yönetim İlkeleri etik kodlarının kamuya açıklanmasını ve tüm paydaşlarla olan ilişkilerimizde etik koda uyumlu hareket etmemizi gerekli kılıyor. Etik konuların çalışanlar, ürün ve hizmetler, müşteriler ve iş ortakları üzerinde etkileri bulunuyor. Şirketimizin vizyon ve değerleri doğrultusunda hareket ettiği İş Etiği Kodu bulunuyor. İş Etiği Kodunu, İnsan Hakları Politikası ve Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası kapsamında ele alıyoruz.

Etik kodumuz, Türk Telekom ve grup şirketlerinde görev yapan tüm çalışanlarımızı kapsıyor. Tüm ilgili taraflarla yaptığımız sözleşmelerde etik koda uyum maddesine yer veriyor ve taraflarca etik koda uygun hareket edilmesi gerektiğini garanti altına alıyoruz. Bununla birlikte tedarikçi ve iş ortaklarıyla yapılan sözleşmelerde, Türk Telekom İnsan Hakları Politikası'na uyulmasını sağlayacak düzenlemelere yer veriyoruz. Böylelikle, insan haklarına saygılı ve etik koda uyumlu iş birlikleri gerçekleştiriyoruz.

İç ve dış iletişimde açık ve net bir yaklaşım sergiliyoruz. Paydaşlarımızın bilgiye erişme hakkını destekliyor, faaliyetlerimizi çeşitli raporlamalarla paylaşıyoruz. Aynı zamanda, sürdürülebilirlik performansımızı ve ilerlemelerimizi şeffaf bir şekilde yıllık olarak tüm kamuoyuna açıklıyoruz. Hem güçlü yanlarımızı hem de gelişime açık yönlerimizi açıkça ifade ediyoruz. Yatırımcılarımıza ve finansal paydaşlarımıza yönelik bilgileri eksiksiz ve analitik verilere dayandırarak sunuyoruz. Bu çerçevede finansal olmayan performansımızın da yatırımcıların karar alma süreçlerinde etkili olduğunun farkındayız. Müşteri bilgileri ve diğer hassas veriler konusunda gizliliğe ve verilerin güvenle korunmasına önem veriyoruz. Bu verileri, yasalara uygun ve sorumlu bir şekilde koruyoruz.

Etik ihlal bildirim yaklaşımımızla şirket içinde ve dışında tüm paydaşlarımızın güvenli bir platformda ihlal bildirimlerini iletebilmeleri ve bu bildirimlerin adil, gizliliğe uygun, objektif ve şeffaf bir şekilde ele alınmasını amaçlıyoruz.

Etik ihlal bildirimleri, çeşitli yetkinlik ve deneyimlere sahip üyeleri barındıran İş Etiği Kurulu tarafından tarafsız, eldeki kanıtlara dayalı ve objektif bir şekilde inceleniyor. İş Etiği Kurulu, ihlal bildirimlerine yönelik araştırma ve soruşturmanın yürütülmesini sağlıyor ve elde edilen bulgular çerçevesinde bildirimleri karara bağlıyor. Etik konularda çalışanlara danışmanlık hizmeti de veren Kurul, doğrudan Genel Müdür'e raporlama yapıyor.

Etik değerlere olan bağlılığımızla etkili bir yönetim süreci yürütüyoruz.

İş etiği ilkelerine olan bağlılığımızı güçlendirmek ve şeffaf bir çalışma ortamı oluşturmak amacıyla tüm çalışanlarımızı birer gönüllü denetçi kabul ediyoruz. Bu süreç, iş etiği kodumuzun etkin bir şekilde uygulandığını ve takip edildiğini doğrulamak için bağımsız bir denetim mekanizması da sağlıyor.

İş Etiği Kodu'na aykırı durumların tespiti veya gözlenmesi durumunda, bu durumun doğrudan rapor edilmesi beklenir. Tüm çalışanlar İş Etiği Kodu'na aykırı bir ihlali, davranış veya uygulamayı, düşünce ya da endişeyi dile getirmek için etik ihlal bildirim kanallarımızdan herhangi biriyle temasa geçebiliyor.

Etik ihlalin bildiriminde bulunan çalışanlara; yapılan inceleme ve/veya araştırma sonucunda yasal gereklilikler ve gizli kalması gereken bilgiler ihlal edilmeden geri bildirimde bulunuyoruz. Şirketimiz tarafından, iş etiği kodu ihlalleri ciddiye alınıyor, tüm şikâyet ve bildirimler inceleniyor. Yapılan her bildirim için gereken inceleme süresi değişmekle birlikte, tüm bildirimlere mümkün olan en kısa süre içinde geri dönüş yapıyoruz. Duyarlı bir şekilde soruşturulması sağlanarak, gizlilik içinde tüm iddialar eksiksiz ele alınıyor ve tespit edilen ihlaller ile ilgili gerekli aksiyonlar kararlılıkla uygulanıyor. Aksiyonların uygulanması, iş etiği kültürünün pekiştirilmesini ve etik standartlarımızı yükseltilmesini destekliyor. Çalışanın etik kod ihlaline yönelik bir olayı açıklıkla bildirmesi, bu davranışı nedeniyle kendisi adına olumsuz bir kanaatin ortaya çıkmasında temel oluşturmaz. Aksi halde bu durum da İş Etiği Kodu'nun ihlali anlamına gelir.

Etik ihlal bildirimlerine yönelik yaklaşımımızı sürekli olarak gözden geçiriyor ve iyileştirmeler yapıyoruz. Ayrıca, iyileştirme süreci için geri bildirimlerden faydalanıyoruz. Bu sayede, etik değerlerimize olan taahhüdümüzü güçlendiriyor, paydaşlarımızın güvenini artırıyor ve sürdürülebilirlik vizyonuna uyumlu bir şekilde etik kültürü destekliyoruz.

Şirketimizin etik değerlere verdiği önemin bir göstergesi olarak çalışanlarımıza etik konulu eğitimler sağlıyoruz. Bu eğitimlerde çalışanlarımızın etik konularında bilinçlendirilmesini ve etik değerleri günlük iş hayatlarında daha etkin uygulamalarını sağlamak amacıyla gerçekleştiriyoruz. Eğitimlerde, çalışanlarımızın etik ihlalleri tanımlama, analiz etme ve çözme yetkinliklerini geliştirmelerine yardımcı olacak içerikler sunuyoruz. 2020 yılında verdiğimiz ortalama eğitim süresi 66 saat iken, 2021 yılında bu süreyi 196 saate, 2022 yılında ise 238 saate yükselttik. Gerçekleştirilen eğitimlerle çalışanlarımızın etik değerlere olan bağlılığını artırmayı, şirketimizin itibarını korumayı ve etik çalışma ortamının sürdürülebilirliğini sağlamayı hedefliyoruz.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

İş etiği değerlerimizi ve sürdürülebilirlik yaklaşımımızı yansıtan bir iş ortamı oluşturma konusundaki kararlılığımızı devam ettirmek amacıyla rüşvet ve yolsuzluğu herhangi bir düzeyde kabul etmiyoruz. Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele etmek için etkili önlemler alıyoruz.

Her türlü rüşvet ve yolsuzluğu önlemek ve tespit etmek amacıyla kapsamlı bir politika yürütüyoruz. Yönetim Kurulu seviyesinde onaylı olan Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'nı 2020 yılında yayınlamış olup, tüm yönetim kademuza politikaya yönelik bilgilendirmeler gerçekleştirilmiştir. Bununla birlikte Türk Telekom Yatırımcı İlişkileri sayfasında yayınlanmış olduğundan, şirket içi ve dışı tüm kişi, kurum ve kuruluşlar tarafından ulaşılabiliyor. Ayrıca, her yıl çalışanlara bu politika ile ilgili eğitim ataması yapılıyor.

Türk Telekom Grubu Şirketleri, tedarikçilerinden ve iş ortaklarından da Türk Telekom Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele politikasına uymalarını ve çalışanlarını bu konuda teşvik etmelerini bekliyoruz. Bu amaçla, Türk Telekom Grubu Şirketlerinin tedarikçiler ve iş ortakları ile yapacakları sözleşmelere bu politikaya uyulacağına dair düzenlemeler ekliyoruz.

Şirketimize tebliğ edilen ve önemli nitelikte finansal etkisi olan kanun ve yönetmeliklere uyumsuzluk cezaları; Kamuyu Aydınlatma Platformunda yayınlanıyor. Ayrıca her çeyrek açıklanan finansal tablolar içerisindeki dipnotlarda da yer alıyor.

Her türlü rüşvet ve yolsuzluğu önlemek ve tespit etmek amacıyla kapsamlı bir politika yürütüyoruz.

İnsan Hakları

İnsan hakları taahhüdümüzü UNGC imzacısı oluşumuzla destekliyor, iş yapış şeklimizde ve tüm iş ilişkilerimizde güçlü bir şekilde yansıtıyoruz. Tedarik zincirimizdeki iş ortaklarımızın da benzer yaklaşımı benimsemeleri konusunda destek sağlamak için etkili iletişim kuruyor ve farkındalık çalışmaları düzenliyoruz. Ayrıca, insan haklarına olan uyumu sözleşmelerle garanti altına alıyoruz.

Tedarik zincirinde çocuk işçiliği ve zorla çalıştırmaya karşı hassasiyeti artırmak ve etik standartlarımıza uyumu teşvik etmek amacıyla denetim ve izleme mekanizmalarımızı güçlendiriyoruz. Bu yaklaşım, paydaşlarımıza olan sorumluluğumuzu yerine getirme konusundaki kararlılığımızı yansıtıyor.

İnsan haklarının evrenselliğine ve bütünlüğüne olan inancımızı yansıtan bir İnsan Hakları Politikası benimsemekteyiz. Bu politika, her bireyin saygı görmesi, adil ve eşit muamele görmesi, ayrımcılık yapılmaması ve temel özgürlüklerin korunması ilkelerine dayanıyor.

İnsan Hakları Evrensel Beyannamesine, Türkiye'nin onayladığı **Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Sözleşmelerine** ve Türkiye'de insan hakları ve çalışma hayatını düzenleyen hukuksal çerçeve ve mevzuata tam uyumun taahhüt edildiği Türk Telekom İnsan Hakları politikası 2019 yılında yayımlanmış, İnsan Haklarına yönelik politika ve politikanın uygulanmasına ilişkin süreçler tüm çalışanlara ve kamuya duyurulmuştur. Bu politika, Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak kamuya açıklanmış olan Türk Telekom İş Etiği Kodu'nun bu politikanın ayrılmaz bir parçasıdır.

Her türlü ayrımcılık ve sözlü/fiziksel tacizden arındırılmış bir çalışma ortamının oluşturulmasına büyük önem veriyoruz. Şirketimizde ayrımcılık içeren ve adil olmayan davranışlara hoşgörü gösterilmez. Çalışanlara, her türlü kötü muamele, yıldırma ve tacizden uzak bir çalışma ortamı sağlıyoruz. Ayrımcılığa ilişkin mevzuata ve uluslararası normlara uyum kapsamında şirket içi gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Yöneticiler ve çalışanların ayrımcılık yapmadığı, birbirlerine karşı taciz/şiddette bulunmadığı bir çalışma ortamının sağlanması esastır. Hiç kimse, yaş, dil, ırk, etnik köken, tabiiyet, sağlık durumu, cinsiyet, medeni durum, din ve mezhep, siyasal düşünce, felsefi anlayış ve inanç gibi nedenlerle ayrımcılığa tabi tutulmaz.

Farklılıklara değer veriyor, bu farklılıkları bir zenginlik olarak görüyoruz. Çalışanlarımızın kendilerini şirketin bir parçası olarak hissetmeleri için gayret gösteriyoruz. Bu doğrultuda; fırsat eşitliğini taahhüt ediyor, işe alım, yerleştirme, geliştirme, eğitim, ücretlendirme, terfi ve şirketten ayrılma uygulamalarını; çalışanın niteliğini, performansını, becerisini ve deneyimini dikkate alarak gerçekleştiriyoruz.

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 çalışıyoruz. Özel durumu olan ve dezavantajlı bireylerin istihdamı konusunda yasal yükümlülüklere uyum sağlıyoruz.

2022 yılında çocuk işçiliği, zorla veya zorunlu çalıştırma, yerel halkların haklarının ihlali vakası olmayıp insan hakları ihlali gerekçesiyle şirketimiz aleyhine sonuçlanmış bir dava bulunmuyor.

İnsan haklarına saygı, şirketimizin temel değerlerinden biri olarak tüm faaliyetlerimizi şekillendiren ve paydaşlarımıza olan sorumluluğumuzu yansıtan bir taahhüttür. Bu politika çerçevesinde, çalışanlarımızın ve tedarikçilerimizin insan haklarına uyumunu gözetmek ve geliştirmek için sürekli olarak çalışıyoruz. İnsan haklarına saygı gösterme ve bu değerlere sahip çıkarak toplumun daha adil, eşit ve sürdürülebilir bir geleceğe doğru ilerlemesine katkıda bulunmayı amaçlıyoruz.

İnsan haklarının evrenselliğine ve bütünlüğüne olan inancımızı yansıtan bir İnsan Hakları Politikası benimsemekteyiz.

Bilgi Güvenliği ve Siber Risklerin Yönetimi

Siber güvenliğe güç katacak yeni bir adım

Her geçen gün değişen siber atak türlerine karşı geleneksel güvenlik önlemlerinin tespit edemediği tehditleri algılayan ve sistemdeki olağan dışı hareketleri analiz eden Paylaşımlı EDR+ servisi ile Yeni Nesil Uç Nokta Güvenliği'ni hayata geçirdik.

Dünyada ve Türkiye'de artan siber tehditlere karşı bilgi güvenliği ve iş sürekliliği risklerinin yönetilmesi amacıyla sürekli ve istikrarlı bir şekilde siber güvenlik alanında yatırımlarını sürdürüyoruz. Bu kapsamda faaliyetlerimize teknolojik altyapıların güçlendirilmesi, süreçlerin iyileştirilmesi ve nitelikli insan kaynağı ihtiyacının sağlanması amacıyla devam ediyoruz. Yerlileşme odağı çerçevesinde çalışmalarımızı tüm hızıyla sürdürüyor, yasal sorumlulukları yerine getirmenin ötesinde sektörün ihtiyaç duyduğu ürün ve servisleri müşterilere kaliteli şekilde sunmayı amaçlıyoruz.

Bilgi Güvenliği Yönetimi Faaliyetleri

Siber saldırılara, yetkisiz erişime ve veri sızıntılarına karşı korunmak üzere atılacak adımları çeşitli politikalar ve buna bağlı işletilen prosedürlerle belirliyor, aynı zamanda, bu politika, prosedür ve standartları dünyadaki trendlere, ülkemizdeki regülasyonlara ve iş ihtiyaçlarına göre her yıl gözden geçiriyoruz. Kurumsal Türk Telekom Portalı üzerinden personelin erişimine açık olan tüm bu dokümanlara erişimler, yetkilendirmeler ve kontroller bu standartlara göre yapılıyor.

2022 yılı içerisinde, şirketimizin teknoloji altyapısı, bilgi güvenliği yönetim sistemleri, iş sürekliliği ve acil durum planları, dış denetçiler tarafından denetlendi ve süreç başarıyla sonuçlandı.

TS ISO/IEC 27001 sertifikası, TSE tarafından yapılan dış denetimle yenilendi. Ayrıca yıl içerisinde, kredi kartı sektöründe veri güvenliği standardı olan PCI-DSS sertifikasının devamlılığı sağlandı. Bilgi güvenliği yönetim sistemi kapsamında, şirket içerisinde farkındalık çalışmaları yapılarak tüm çalışanların bilgi güvenliği farkındalığı güncel tutuluyor. Çalışanların %90'ın üzerinde katılım sağladığı farkındalık eğitimi ataması, oltalama (phishing) e-postaları ve aylık bilgi güvenliği farkındalık duyurularının gönderimi gerçekleştirildi. Ayrıca, bilgi güvenliği farkındalık haftası kapsamında, şirket çalışanlarına yönelik çevrim içi panel ve hediyeli yarışmalar düzenlendi.

Kritik servislerle ilgili paydaşlar öncelikli olmak üzere, tedarikçi ve iş ortağı firma ekosisteminden kaynaklanabilecek risklere yönelik güvenlik denetimleri ve iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirildi.



Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Rehberi'ne uyum kapsamında şirket genelinde yoğun çalışmalar yürütüp uyum konusunda hazırlıklarımızı tamamladık.

DDO Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi uyum denetimi yapan akredite firma olmak için başvuruları yaptık. 2023 yılı içerisinde şirketimizin denetim veren firma kategorisinde yerini alması planlanıyor. Teknoloji altyapısı, bilgi güvenliği yönetim sistemleri, iş sürekliliği ve acil durum planları, dış denetçiler tarafından denetlendi ve süreç başarıyla sonuçlandı.

Siber Güvenlik Servisleri

Yaklaşık 4 bin kuruma 30'dan fazla ürün ve servis ile siber güvenlik hizmeti sunan, Türkiye'nin en geniş siber güvenlik portföyüne sahibiz. Türk Telekom altyapımızda her ay binlerce oltalama, DDoS ve zararlı yazılım saldırısını engelleyerek gerekli durumlarda yerinde müdahale ediyoruz. İstatistiksel olarak incelendiğinde DDoS saldırılarında haftalık binlerce atağı engelledik. 2022 yılında, kritik atak kategorisinde değerlendirilen yüksek boyutlu toplam 3.131 adet 1 Gbps ve üzeri atak için koruma sağladık. Müşterilerin 360° güvenlik ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde güvenlik ürün portföyüne sahip olup, 2022 yılı içerisinde yönetilebilir EDR (Uç Nokta Tehdit Algılama ve Yanıt) ve olay müdahale hizmetlerine ek olarak paylaşımlı e-posta güvenliği, atak yüzey çalışmaları, siber güvenlik olgunluk değerlendirme hizmetleriyle ürün ve müşteri sayısını artırıyoruz. Güvenlik ekiplerimiz, 2022 yılında kategorize ettiğimiz 6.177 olaya doğrudan veya otomotize şekilde müdahale etti. Güvenlik olay izleme, güvenlik test, analiz, müdahale, eğitim ve danışmanlık hizmetleri ile hizmet portföyünde de sürekli büyüme kaydediyoruz.

Özellikle paylaşımlı güvenlik altyapıları servislerinde kapasite artışları ve altyapı iyileştirmeleriyle siber güvenlik hizmeti alan müşteri bazında geçen seneye göre %60 oranında büyüme gerçekleştirdik.

Mevcut kurumsal güvenlik hizmetlerinin yanı sıra yerli ürün geliştirme noktasında da birçok projeye öncülük ederek 2021 yılında %44 olan yabancı ürünü yerli ürünle ikame oranını 2022 yılında %56'ya yükselttik.

Siber güvenlik çözümleri

Türkiye'nin en büyük Siber Güvenlik Merkezi'ne sahip servis sağlayıcısı olarak ülkemizin sabit iletişim altyapısının güvenliğini sağlarken sunduğumuz güvenlik servisleri ile müşterilerimizin hayatını kolaylaştırıyoruz.

Türkiye'nin en geniş ve gelişmiş siber güvenlik portföyü

Gerçekleştirdiğimiz altyapı projeleriyle şirkete ait verileri ve her türlü veri transferini kontrol altında tutuyoruz. Bu sayede yetkisiz, izinsiz ve art niyetli kullanımın önüne geçen şirketimiz, mobil şebekesini sinyalleşme özelinde güvenli hale getirerek gelebilecek saldırıları engelliyor.

Türkiye'nin en geniş siber güvenlik portföyüne sahip telekomünikasyon şirketi olarak, yaklaşık 4 bin kuruma, 30'dan fazla ürün ve servisiyle siber güvenlik hizmeti sunuyoruz.

2022 yılı herhangi bir teknolojik yatırım ve kurulum gerektirmeyen, hızlı devreye alınabilir siber güvenlik servislerimiz ile müşterilerimize daha rahat iş süreçleri sağladığımız, bu alandaki ürün ve hizmetlerimizdeki yerleşme oranını artırmak adına önemli adımlar attığımız bir yıl oldu.



Eğitim ve Kamp Faaliyetleri

Siber güvenlik alanındaki nitelikli insan kaynağı ihtiyacını karşılamak, gençleri geleceğin trendi olacak siber güvenlik mesleğine hazırlamak için Türk Telekom Siber Güvenlik Kampı ve CTF organizasyonunu gerçekleştirdik. Genç istihdam kaynağı oluşturmayı amaçlayarak, organizasyonlarda başarı gösteren katılımcılara işe alım ve staj imkanı sağlıyoruz.

Siber güvenlik personeli ayrıca, alanlarında uzmanlaşmaları ve yetkinliklerinin artırılması için düzenli olarak yurt içi ve yurt dışı eğitimlerle destekleniyor. 2022 yılında Gelişim Üssü çatısı altında gerçekleşen hackathon programlarımıza toplamda 6.833 başvuru olmuştur.

Gelişim Üssü programlarımız ile sektördeki köklü tecrübemizi gençlerimize aktarıyor, yarının siber güvenlikçilerini, bilişimcilerini, yazılımcılarını yetiştiriyoruz.



2022 yılında Gelişim Üssü çatısı altında gerçekleşen hackathon programlarımız;

	CTF (Capture the Flag)	Yazılım Geliştirme Kampı	Siber Güvenlik Kampı	Bulut Bilişim Kampı
Toplam başvuru	325	2.414	1.177	2.917
Sınava katılan	213	621	761	970
Mülakata alınan	57	55	85	85
Kamp finalisti	20	25	29	48
İşe alınan	-	4	17	15

Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi

Tedarik zincirimizin sürdürülebilirliğini sağlamak için iş birliği içinde olduğumuz tüm paydaşlarımızı desteklemeye ve güçlendirmeye yönelik faaliyetler gerçekleştiriyoruz. Tedarikin sürdürülebilirliğini, iş ortaklarımızın ve tedarikçilerimizin operasyonlarının çevresel, sosyal ve yönetişimsel olarak ele alarak sağlıyoruz. Tedarik zinciri boyunca adil işçiliği, insan haklarını, çevreyi korumaya önem veriyor ve takip ediyoruz.

Satın Alma Politikası, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası ve İnsan Hakları Politikası gibi politikalar ve taahhütleri aracılığıyla faaliyetlerimizi şekillendiren ve tedarik zincirimizi yönlendiren temel çalışma kriterlerimizi açıklıyoruz. Bu çalışma kriterlerine bağlı olarak tedarik zincirimizi her yıl sürdürülebilirlik konularını da içeren bir denetim sürecine dahil ediyoruz. 2022 yılında, toplam satın alma bütçemizin %75'ini oluşturan 170 tedarikçimizi çevre, iş sağlığı, güvenliği, sosyal ve etik kriterleri kullanarak değerlendirdik. Tedarikçi performans yönetimi sürecimizde, iş sağlığı güvenliği ve çevre konularındaki değerlendirmeler dönemsel değerlendirme başlığı altında yapılmaktadır. Yapılan değerlendirmeler sonucunda çalışılmamasına karar verilen tedarikçimiz bulunmuyor.

Kritik servislerle ilgili paydaşlar öncelikli olmak üzere, tedarikçi ve iş ortağı firma ekosisteminden kaynaklanabilecek risklere yönelik güvenlik denetimleri ve iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirdik.

Tedarikçilerimizle çalışmalarımızı yürütürken, Satın Alma Politikamızın çizdiği esasları rehber alıyoruz. Bu politika, rekabetçi bir tedarikçi seçimi ve tedarik zinciri yönetimi yaklaşımını öngörürken aynı zamanda iş etiği ve şeffaflığa vurgu yapıyor. Tedarikçilerimizden ulusal ve uluslararası gerekliliklere tam uyum sağlamalarını, iş etiği kodumuzu benimsemelerini ve sürdürülebilirlik hedeflerimize katkıda bulunmalarını bekliyoruz.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamız, iş birliklerinde açıklık ve şeffaflığı koruma hedefiyle hazırlanmıştır. Bu politika hem iç hem de dış ilişkilerimizde yolsuzluğa ve rüşvete karşı sıfır tolerans yaklaşımımızı yansıtırken, aynı zamanda tedarikçilerimizi de bu değerlere uygun hareket etmeye teşvik ediyor.

İnsan Hakları Politikamız ise, tedarik zincirimizde insan haklarına saygı göstermeyi aynı zamanda bu hakları korumayı taahhüt ediyor. Tedarikçilerimizden, çocuk işçiliği ve zorla çalıştırmaya karşı politikamıza uyum sağlamalarını, çalışan haklarına saygı göstermelerini bekliyoruz.

Bayilerimiz, yüklenicilerimiz ve iş ortaklarımız gibi firmalarla olan ilişkilerimizin açık iletişimle, tutarlı ve güvenilir bir şekilde yürütülmesini sağlıyoruz. Şirketimiz, işlem ve faaliyetlerinde menfaat sahiplerinin ilgili mevzuat ve karşılıklı sözleşmelerle düzenlenen haklarını koruma altına alırken aksi bir durumda, iyi niyet kuralları ve Evrensel İnsan Hakları çerçevesinde ve imkanları ölçüsünde söz konusu hakların korunmasını sağlıyor.

Tedarikin sürdürülebilirliğini, iş ortaklarımızın ve tedarikçilerimizin operasyonlarını çevresel, sosyal ve yönetişimsel olarak ele alarak sağlıyoruz.

Tedarikçi Yönetimi İlkelerimiz;

- **Şeffaflık**
- **Adil ve eşit mesafe**
- **Saygılı ve dürüst iletişim**
- **Fikri mülkiyet ve gizli bilgilerin saklanması**

Sektörün doğası, yüksek teknoloji üreten belirli sayıda tedarikçi ile çalışmayı barındırıyor. Bu nedenle, operasyonlarımız çerçevesinde geniş coğrafyaya yayılmış bir tedarikçi ağıyla çalışıyoruz. Türk Telekom olarak, yerlileştirme çalışmalarına önem veriyoruz. Bu nedenle tedarik zinciri stratejilerimizin temeline yerel kaynak kullanımını yerleştiriyoruz. Tedarik zinciri sürdürülebilirliğini sağlamak ve tedarik risklerini azaltmaya yönelik olarak %97,5'i Türkiye'de kurulu olmak üzere yaklaşık 3.156 tedarikçiyle faaliyet gösteriyoruz. Bu yaklaşımla, Türkiye'nin kalkınma hamlesinin en önemli bileşenlerinden olan yerli tedarikçilerimizi destekliyor, ülke ekonomisine katma değer oluşturacak ürün ve projeler geliştirmeye odaklanıyoruz.

Sürdürülebilir Satın Alma Yaklaşımı

Sürdürülebilir satın alma prensiplerini, paydaşlarımız için orta ve uzun vadede değer yaratma ve tüm tedarikçilerimizle birlikte ortak akılla hareket etmek amacıyla uyguluyoruz. Sürdürülebilir büyüme sağlarken tedarik ve değer zincirimizde yer alan paydaşlarımızın pozitif etkisini artırmayı ve negatif etkisini azaltmayı hedefliyoruz. Bu çerçevede etki alanımızı genişletiyor, etkileşim alanımızda bulunan paydaşlarımızdan ilham alıyoruz.

81 ilde yer alan ve kesintisiz hizmet vermeyi hedefleyen bir şirket olarak, geleneksel satın alma yönetiminden sürdürülebilir satın alma yaklaşımına geçişi benimsiyoruz. Ekonomik ve finansal performansın ötesinde, sürdürülebilirlik performansı satın alma süreçlerinde önemli bir rol oynuyor. Şirketimiz Satın Alma Politikası, tedarik zincirinin çevresel, sosyal ve yönetişimsel kriterlerini bütünsel bir şekilde yansıtıyor.

Hedeflerimize katkı sağlayacak satın alma stratejilerini belirlemek ve uygulamaya koymak, tüm satın alma karar ve süreçlerini ayrıştırarak şirket politikalarına uygun şekilde sürdürmek, iş birimlerinin iş hedeflerini gerçekleştirmelerine destek olmak, satın alma sürecini en uygun kalite, fiyat ve teknik performans ile yürütmek ve Türk Telekom Grup ekosistemini geliştirerek, tedarikçi ilişkilerini sürdürülebilir ve etkin bir şekilde yürütmek amacıyla Türk Telekom Satın Alma Politikası'nı oluşturduk.

Türk Telekom ve Grup Şirketlerinin satın alma faaliyetleri, standartların oluşturulması ve kontrolü, Destek Hizmetleri ve Satın Alma Yönetimi Genel Müdür Yardımcılığı tarafından merkezi olarak gerçekleştiriliyor.

Destek Hizmetleri ve Satın Alma Yönetimi Genel Müdür Yardımcısı, Satın Alma Politikası'nın uygulanmasından ve gerektiğinde güncellenmesinden sorumludur.

Satın alma ve tedarik zinciri yönetimine ilişkin sınıf içi ve çevrim içi olmak üzere eğitimler düzenliyoruz. Bu eğitimlere 2022 yılında yaklaşık 800 çalışanımız katılım sağlamıştır.

Türk Telekom Grubu olarak, Türkiye pazar şartlarında tedarik sıkıntısı olmadığı takdirde, Türkiye pazarında istenen şartlara %100 uyan malzeme olmaması durumunda şartlara en yakın özellikte veya etiketlerin yerel alternatifini taşıyan ürünleri tercih etmeye özen gösteriyoruz.

Sürdürülebilir büyüme sağlarken tedarik ve değer zincirimizde yer alan paydaşlarımızın pozitif etkisini artırmayı ve negatif etkisini azaltmayı hedefliyoruz.

Şirketimizde;

- Tedarikçilere karşı sözleşmeler çerçevesindeki yükümlülüklerin zamanında yerine getirilmesi için azami özen gösterilir.
- Satın alma süreçlerinin yasalara ve şirket politikalarına göre yürütülmesine azami özen gösterilir.
- Tedarikçilerin yasal mevzuat ve etik kurallarına riayet etmelerine özen gösterilir ve ihlal durumlarında gerekli bildirim ve uyarılarda bulunulur.
- Tedarikçilerin çocuk işçi, zorunlu işgücü, yasadışı göçmenleri ve çalışma izni olmayan yabancıları çalıştırmasını yasaklayan ve toplu pazarlık ve örgütlenme özgürlüğü hakkı veren iş kanunlarına ve diğer ilişkili kanunlara uymaları için azami özen gösterilir.
- Şirketin ve tedarikçilerin insan sağlığı ve çevre politikalarına uygun hareket etmesine özen gösterilir.
- Satın alma faaliyetleri kapsamında rakiplerle yasal ve etik kurallar çerçevesinde rekabet edilir.
- Türk Telekom Grubunun marka değerine zarar verecek tutum ve davranışlarda bulunulmaz.
- Yasal mevzuat ve ticari teamüller dışında tedarikçilere külfet yüklenemez.
- Tedarikçilere, rekabet ve piyasa koşulları doğrultusunda adil ve eşit mesafede yaklaşılır.
- Tedarikçi seçiminde adil ve objektif kriterlere göre değerlendirme yapılır.
- Çıkar çatışmasından kaçınılarak, tedarikçilerle bireysel çıkar ilişkisine girmeden ilişkiler şeffaf ve adil bir zeminde yürütülür.

Talep birimleri tarafından Türk Telekom Grubun satın alma departmanına bilgi verilmeden başlatılan satın alma süreçleri için, ilgili departman tarafından herhangi bir sözleşme ve/veya sipariş süreci işletilmez. Bu durum ayrıca satın alma prosedürünün ihlali olarak değerlendirilir. İhlal kapsamına giren davranışlarda bulunanlara "Disiplin Esasları" ve "Türk Telekom Grup İş Etiği Kodu" gereği ilgili yaptırımlar uygulanır. Şirket politikaları ve gizlilik hükümleri gereği, sözleşmeler minimum olarak yasal süreleri boyunca muhafaza edilerek ilgisiz/ yetkisiz üçüncü kişilere ifşa edilmez.

Sorumlu Değer Zinciri Yönetimi

Tedarik zincirinden başlayarak son kullanıcıya kadar olan tüm değer zinciri boyunca taşıdığımız sorumluluğun bilincindeyiz. Değer zincirimiz boyunca çevresel ve sosyal etkilerimizi sürdürülebilir bir iş anlayışı çerçevesinde şekillendirme çabası içerisindeyiz ve bu doğrultuda belirlediğimiz hedeflere odaklanıyoruz.

Kurumsal yapımız içinde sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşabilmek adına belirlediğimiz performans göstergelerini yakından takip ediyor ve bu ilerlemeleri Sürdürülebilirlik Komitesi aracılığıyla Yönetim Kurulu'na raporluyoruz. Hedeflerimize yönelik adımları atarken, kurumsal yönetim yaklaşımımızı uyguluyor ve elde ettiğimiz sonuçları paydaşlarımızla şeffaf bir şekilde paylaşıyoruz.

Sadece kendi işimizi değil aynı zamanda tedarikçilerimizi, iş ortaklarımızı ve paydaşlarımızı da sürdürülebilirlik ilkeleriyle buluşturmayı amaçlıyoruz.

Değer zincirimiz boyunca taşıdığımız sorumluluğun farkındalığıyla, sürdürülebilir bir geleceğe katkıda bulunmayı ve toplumsal etki yaratmayı sürdürüyoruz.

Sürdürülebilirlik ilkelerini iş yapış şeklimizin temeline yerleştiriyoruz.

Değişen dünya dinamiklerini göz önünde bulundurarak telekomünikasyon ve dijitalleşme alanında sağladığımız ürün ve hizmetlerle değer zincirimizde önemli bir katma değer yaratıyoruz. Bu değer yaratma sürecinde sorumlu ürün ve hizmetlerimizi artırmayı hedefliyoruz. Bu amacımız doğrultusunda, bilgi güvenliği ve siber güvenlik süreçlerimizi sürekli iyileştiriyoruz. Hizmetlerimizi ulusal ve uluslararası pazarlara uygun şekilde sunmaya özen gösteriyoruz.

Telekomünikasyon ve dijitalleşme alanında toplumun ihtiyaçlarına ve beklentilerine uygun çözümler sunmanın yanı sıra sürdürülebilirlik ilkelerini de iş yapış şeklimizin temeline yerleştiriyoruz. Ayrıca, değer zincirimizde önemli bir paydaşımız olan topluma katkılarımızı Topluma Katkı Odağı öncelikli konu başlığımızın altında değerlendiriyoruz.

Değer zincirimiz boyunca katma değer yaratmaya ve sürdürülebilir telekomünikasyon hizmetlerinin öncüsü olmaya devam edeceğiz.



Topluma Katkı Odağı

Kurumsal sorumluluklarımızın farkında olarak yürüttüğümüz tüm projelerle ülkemizin sosyal refahına destek olmak ve topluma katkı için çalışıyoruz.

Topluma Katkı Odağı

Topluma Katkı ve Kurumsal Sorumluluk Projeleri

Kurumsal sorumluluk projeleri, şirketlerin toplumsal etki yaratma, kamuoyunda olumlu bir imaj ve itibar oluşturma, çalışan bağlılığını artırma ve sürdürülebilirlik amaçlarına odaklanma konularında destek sağlıyor. Bu nedenle kurumsal sorumluluk projelerimiz; başarı ve sürdürülebilir büyüme hedeflerimiz için vazgeçilmez bir strateji unsuru olarak ön plana çıkıyor. Kurumsal sorumluluklarımızın farkında olarak yürüttüğümüz tüm projelerle ülkemizin sosyal refahına destek olmak ve topluma katkı yapmak için çalışıyoruz.

Sanat ve Teknolojinin Buluşması: Atatürk Kültür Merkezi (AKM)

2022 yılında yenilenen Atatürk Kültür Merkezi (AKM)'nin ana destekçisi olduk ve bu değerli yapının kalbine Türk Telekom Opera Salonu ismini verdik. Sanat, kültürel çeşitliliği yansıtarak insanları bir araya getiriyor ve sürdürülebilir bir toplumun temelini oluşturuyor. Sanat ve teknoloji arasındaki bağı güçlendirerek sanatı topluma yaklaştırmayı temel sorumluluklarımız arasında sayıyoruz. AKM, toplumun her kesimini kucaklayan, kaynaştıran ve birleştiren yapısıyla, herkes için erişilebilir iletişim anlayışımızla da yüzde yüz örtüşüyor.



Ücretsiz WiFi hizmetimiz, 5G ve yüksek teknolojimizle donattığımız AKM'nin 2022 yılında ağırladığı yaklaşık 1,5 milyon ziyaretçiye Türk Telekom Opera Salonu'nun yanı sıra Robotcafe,

Türk Telekom Açık Hava Sahnesi ve Türk Telekom Lounge alanımızla da ev sahipliği yaptık. Sesli Adımlar uygulamamızla herkes için erişilebilir bir yaşam haline getirdiğimiz AKM'de olduğu gibi, sanatın teknolojiyle buluştuğu her noktada varlığımızı hissettirmeyi sürdüreceğiz.

Dijital dönüşüm liderliği

Türkiye'nin dijital dönüşümünün lideri olarak AKM ziyaretçileri için sahip olduğumuz teknoloji ve dönüşüm deneyimini aktarmayı yıl boyunca sürdürdük.

Bir fark yeter, Türkiye'ye değer

"Bir fark yeter, Türkiye'ye değer" yaklaşımı çerçevesinde yürüttüğümüz sosyal sorumluluk çalışmaları arasında; Akıllı Şehir Yönetim Platformu, Dijitalde Hayat Kolay, Telefon Kütüphanesi, Günışığı, EyeSense, Türk Telekom Okulları, Türk Telekom Arama Kurtarma Ekibi, Türk Telekom Amatör Spor Kulüpleri projeleri bulunuyor. Türk Telekom İl Müdürlükleri'nin düzenlediği yerel sosyal sorumluluk faaliyetleri de "Türkiye'ye Değer" çatısı altında gerçekleşiyor.

Akıllı şehir yönetim platformu

Yeni Nesil Şehirler projesi kapsamındaki Akıllı Şehir Yönetim Platformu ile belediyelerden OSB'lere, üniversite kampüslerinden diğer kurumsal müşterilere kadar farklı sektörlerdeki müşterilerimiz için planladığımız yenilikçi ürünlerin alt yapısını oluşturmayı amaçlıyoruz. Bu ürünlerin akıllı uygulamalarını, tek bir merkezi altyapı üzerinden entegre bir şekilde yöneterek müşteri deneyimini optimize etmeyi hedeflemekteyiz. Ayrıca, müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini daha etkili bir biçimde karşılamak için elde edilen verileri ortak değerlere hizmet eden iş zekasıyla dönüştürmeyi amaçlamaktayız.

Akıllı Şehir Yönetim Platformu aşağıdaki alanlara özgü ürünlerde kullanılmaktadır:

- Akıllı Şehirler
- Akıllı Yaşam
- Akıllı Ulaşım
- Akıllı OSB
- Akıllı Enerji
- Akıllı Sağlık
- Akıllı Kampüs
- Akıllı Güvenlik
- Akıllı Çevre

Dijitalde hayat kolay

Dijitalde Hayat Kolay projesiyle kadınlara girişim yolculuklarında destek veriyoruz. Kadınların iş gücüne katılımı ve istihdamı sürdürülebilir kalkınmanın en önemli unsurları arasında yer alıyor. Bu konu ekonomik büyümede sürekliliğin sağlanması, sosyal kalkınma ve sosyal adaletin tam olarak gerçekleşmesi bakımından da büyük önem taşıyor. Türkiye'nin dijital dönüşümüne hizmet ederek, Eylül 2019'da başlattığımız 'Hedefi Olan Kadına İnternetle Hayat Kolay' projesine 'Dijitalde Hayat Kolay' başlığı altında devam ediyoruz. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB), Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) ve Habitat Derneği ortaklığında yürüttüğümüz, kadınların bilgi ve iletişim teknolojileri, e-hizmetler ve e-ticaret gibi konularda bilgilerini artırmayı amaçlayan projemiz ile 10 bin kadına ulaşmayı hedefliyoruz. Proje aracılığıyla 2022 yıl sonu itibarıyla 6 bin kadına dijital okuryazarlık ve dijital pazarlama eğitimleri verdik.

Eğitimlere katılan kadınlara, dijital platformlarda yürüttükleri girişimlerini geliştirebilmeleri için Mentorluk ve Hibe Destek Programı sunduk. Programa başvuran kadınlar arasından seçilen 20 kadın, iki hafta süreyle uzmanlardan mentorluk desteği aldı.

Dijitalde Hayat Kolay projemizin etkilerini görebilmek üzere 2023 yılında sosyal etki analizi gerçekleştirdik. Yatırımın Sosyal Geri Dönüşü (SROI Değeri) Metodolojisi kullanılarak yapılan sosyal etki analizi sonucunda SROI değerinin 2,12 olduğunu gördük. SROI değeri, projeden yaratılan toplam sosyal değerin (TL) projeye yapılan yatırıma (TL) oranıdır. Bu, projeye yatırdığımız her 1 TL'lik yatırım, proje sonucunda 2,12 TL değerinde sosyal değere ulaştı.

Sosyal etki analizi kapsamında katılımcılarla yapılan memnuniyet anketleri de projemizin olumlu sosyal etkisini ve başarısını gösterdi.



10 bin kadına
"Dijital Okuryazarlık Dijital Pazarlama Eğitimi" verildi.

500 kadın
"Tasarım Odaklı Düşünme Atölyesi"ne katıldı.

20 kadın
"Mentorluk Programı"ndan yararlandı.

Dijital Okuryazarlık ve Dijital Pazarlama Eğitimi

%79'u Kişisel gelişimine katkı sağladığını düşünüyor

%93'ü Eğitim içeriğinden memnun olduğunu belirtiyor.

Tasarım Odaklı Düşünme Atölyesi

%78'i Tasarım odaklı düşünme atölyesinin kişisel gelişimine katkı sağladığını düşünüyor.

%95'i Eğitim içeriğinden memnun olduğunu belirtiyor.

Mentorluk Programı

%76'sı Mentorluk programının kişisel gelişimine katkı sağladığını düşünüyor.

%91'i Eğitim içeriğinden memnun olduğunu belirtiyor.

Telefon kütüphanesi

Telefon Kütüphanesi projesiyle, görme engelli bireylerin bilgiye erişebildiği adres olmaya devam ederek görme engellilerin kitaplara ve çeşitli içeriklere telefon aracılığıyla sesli ulaşabildikleri ücretsiz hizmetleri sürdürüyoruz. Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Teknoloji ve Eğitim Laboratuvarı (GETEM) iş birliği ile yürütülen Türkiye'nin ilk Telefon Kütüphanesi, 11 yıldır görme engellilerin bilgiye erişimini sağlıyor. Görme engellilerin dinlemeyi talep ettiği yeni ve en çok satan kitapların eklendiği kütüphanede 50'den fazla kategoride sesli kitap ve içerik bulunuyor. 2022 yılında bin kitap ve içeriğin eklenmesiyle, toplam içerik 3 bin adedi aşmış oldu.

Telefon Kütüphanesi, kitapların yanı sıra Milli Saraylar Resim Müzesi seçkisi olan 20 tablonun betimlemesi ile bu tablolara ait sanat yorumlarının yer aldığı toplam 50 adet sesli içeriği, Anadolu Ajansı tarafından servis edilen anlık haber akışını, kağıt para tanıma ve 6 binden fazla ilacın kullanma talimatlarına sesli erişim özelliklerini de içeriyor. Kullanıcıların Telefon Kütüphanesi'ne ilgisi 2022 yılında da artarak devam etti. Telefon Kütüphanesi mobil uygulaması bugüne kadar 54 bin kez, görme engelliler için gönüllü kitap okumayı kolaylaştıran Kitaplara Ses uygulaması ise 68 bin kez indirildi. Bugüne kadar Kitaplara Ses uygulaması sayesinde 5 bine yakın kitap seslendirilerek görme engellilerin çeşitli eserlere erişimine olanak sağladık.



Telefon Kütüphanesi

Kitapların yanı sıra eserlerin sesli betimlemelerini içeriyor ve 6 binden fazla ilacın kullanma talimatına sesli erişim sağlıyor.

Günışığı

Günışığı projemizle, az gören çocukların toplumsal hayata eşit koşullarda katılmalarını kolaylaştırıyoruz. Türkiye'de az gören kavramını sahiplenerek bu alandaki ilk çalışmalara imza atan şirket olarak, Günışığı projesini hayata geçirerek bin çocuğun hayatına dokunduk. Alanında Türkiye'de ve dünyada tek örnek olarak dikkat çeken Günışığı ile teknoloji ve altyapımız kullanılarak verilen uzaktan eğitimlerle az gören çocuklara erken aşamada müdahale edilmesine olanak sağlıyoruz.

Hayata geçirildiği 2014 yılından bu yana Engelsiz Yaşama Derneği (EyDer) iş birliği ile yürüttüğümüz Günışığı, %1-10 aralığında görme yetisine sahip çocukların, erken müdahale eğitimleri sayesinde yaşamlarını yardım almadan sürdürmelerine ve görme engelliler okulu yerine kaynaştırma eğitimine devam etmelerine olanak tanıyor. Okulumda Günışığı eğitimleriyle kaynaştırma sınıflarına giren binlerce eğitimciye de farkındalık seminerleri veriliyor.



Dünyada bu alandaki ilk akıllı telefon uygulaması olarak tasarlanan Günışığı Oyunları, az gören çocukların yanı sıra görüş kabiliyeti zayıflayan yaşlılar tarafından da kullanılabiliyor. Şimdiye kadar 11 ilde 26 okuldaki kaynaştırma sınıflarına kurulan TahtApp yazılımı ise, okuma ve ışık algılamada farklılıkları olan Günışığı çocuklarının sınıfta ders takibini kolaylaştırarak derslerden eşit şekilde faydalanmalarını sağlıyor.

2022 döneminde kapsamını genişlettiğimiz projeye; görme yetersizliği yaşayan gaziler, yaşlılar gibi 18 yaş üzeri az görenler ve eğitimciler de dahil edildi. Bu kapsamda az gören çocuklar ve onların ebeveynleri ile gaziler, yaşlılar ve eğitimcilere sekiz ay boyunca toplam 320 çevrim içi eğitim verildi. Eğitimlerden, toplamda 7 bin katılımcı faydalandı.

Günışığı

Türkiye'de, az gören kavramını sahiplenerek, bu alandaki ilk çalışmalara imza atan Türk Telekom, Günışığı projesini hayata geçirerek bin çocuğun hayatına dokundu.

Günışığı faaliyetleri, 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı, Babalar Günü, Anneler Günü gibi bayram ve özel günlerde yapılan etkinliklerle yıl boyunca sürdü. 2022 döneminde Günışığı Çocuklarını, Atatürk Kültür Merkezi'ndeki etkinliklerle sanatsal yönden de destekledik. Engelliler Haftası vesilesiyle, Atatürk Kültür Merkezi'nde sanat atölyeleri gerçekleştirdik.

Yıl boyunca çalışanlarımızın doğum günlerinde onlar adına Günışığı projesine bağışta bulunarak çocukların eğitimini destekledik.

EyeSense

Türkiye'de bir ilk olma özelliği taşıyan ve görme engelliler için geliştirilen EyeSense uygulamamız kullanıcılar için hizalama yaparak selfie (öz çekim) ve fotoğraf çekiyor. Görme engelli bireyler, fotoğrafı çekilen kişileri etiketleyerek ekranda kimin fotoğrafını çektiğini anlayabiliyor. Uygulama, görme engelli olmayan bireyler için de arka kamera kullanımında sesli yönlendirme yaparak selfie çekimine yardımcı oluyor.

Nesne tanıma özelliğiyle EyeSense uygulaması, tüm nesnelerin kolaylıkla ayırt edilebilmesine imkân tanıyor. Görme engelli bireyler akıllı telefonlarını nesnelere doğru yönelterek objelerin ne olduğunu öğrenebiliyor, renklerini anlayabiliyor ve tanımlarını dinleyebiliyorlar.

Türk Telekom Okulları

Başarıyla yürüttüğümüz Türk Telekom Okulları projesi kapsamında, Türkiye'nin dört bir yanında, 34'ü lise, 19'u ilköğretim olmak üzere toplam 53 okulda eğitimler devam ediyor.

Türk Telekom Okulları, çoğunlukla Doğu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde yer alan toplam 78 noktada modern bir eğitim ortamı sunarak her yıl binlerce mezun veriyor.

Türk Telekom arama kurtarma ekibi (TTAKE)

Kurulduğu 2010 yılı itibarıyla faaliyetlerine başlayan Türk Telekom Arama ve Kurtarma Ekibi (TTAKE), bugün Türkiye genelinde gönüllü 220 çalışanımız ile ülkemizde ve dünyada meydana gelebilecek her türlü doğal afet, doğal kaza ve arama kurtarma faaliyeti gerektiren olaya yardım sunmayı amaçlıyor.

2022 yılında AFAD tarafından başlatılan akreditasyon süreçlerine dahil olan Merkez ekip, 14 Nisan 2022 tarihinde "Kentsel Arama ve Kurtarma" sertifikası almaya hak kazandı. Bölge ekiplerinin yıl içerisinde aldığı coğrafi bölge şartlarına uygun eğitimlerin yanı sıra akreditasyon hazırlıkları da devam ediyor.

İçişleri Bakanlığı tarafından "Tatbikat Yılı" olarak ilan edilen 2022 yılında, AFAD tarafından ülkenin farklı yerlerinde yapılan tatbikatlara TTAKE ekibi davet edildi ve katıldığı bütün organizasyonlarda yerel ve ulusal yöneticilerin takdirini topladı. TTAKE üyeleri şirket tarafından atanan eğitimleri de başarılı bir şekilde icra etmeye devam ediyor.

Türk Telekom amatör spor kulüpleri

Türkiye'nin sporuna değer katıyoruz. 12 yıldır, 41 ilde, 33 farklı branşta faaliyet gösteren 43 adet Türk Telekom Amatör Spor Kulübü'ne sportif malzeme, alan tahsisi ve maddi konularda destek vermeye devam ediyoruz. Basketboldan eskrime, yüzmeden badmintona 33 branşta spor yapan 5.132 sporcuyu bünyesinde barındıran Türk Telekom Amatör Spor Kulüpleri, ülke sporunu daha ileri taşımak için çalışmalarına hız kesmeden devam ediyor.

Şirketimiz tarafından desteklenen sporcular, 2022 yılı içinde de Türkiye'yi yurt dışında temsil ederek Dünya, Avrupa, Balkan ve Akdeniz Oyunları Şampiyonaları'nda şampiyonluklar elde ederek farklı branşlarda, ulusal ve uluslararası müsabakalarda birçok madalya kazandı.





6 Şubat 2023 Depremleri

6 Şubat 2023 tarihinde ülkemizde meydana gelen Kahramanmaraş merkezli 7,7 ve 7,6 büyüklüğünde iki deprem 11 ilde etkili olup ciddi sayıda can kaybına ve ekonomik kayba yol açmıştır. Yaşanan depremlerde toplumsal yaraları sarmak ve halkımızın yanında olmak için çalışmalarımızı var gücümüzle yürüttük.

Depremde ve sonrasında yürüttüğümüz çalışmalar aşağıdadır:

- Depremin yarattığı hasar ve elektrik kesintileri sonucu iletişim hizmetlerinde meydana gelen aksaklıkların en kısa sürede giderilmesi için tüm olanaklarımızı ve insan kaynağımızı derhal seferber ettik. Çalışanlarımız dahil bölgedeki tüm depremzedeler ve ihtiyaçları en önemli önceliğimiz oldu.
- Riskin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi olayın ilk anlarından itibaren kriz protokollerimiz doğrultusunda organize olarak uçtan uca kriz yönetimini hayata geçirdi.
- Bölgedeki operasyona destek için toplam 1369 çalışanımızı,138 kişilik TTAKE ekibi dahil, afet illerine sevk ettik. TTAKE ekibimiz enkaz altından 65 depremzedeyi sağ olarak kurtardı.
- Bölgeye mobil için ücretsiz iletişim sağladık. Sabit tarafta kullanımsız abonelere 2023 yılı sonuna kadar fatura gönderilmemesi kararını aldık. Ankesörlü telefonları bölgede ücretsiz hale getirdik. Aktivasyon ve deaktivasyon ücretleri hem sabitte hem de mobil de alınmıyor. Ayrıca, ücretsiz hat dondurma süreleri uzatıldı.
- Bölgedeki tüm görevli çalışanlara ek data yüklemeleri gerçekleştirdik.
- Deprem bölgesine yönlendirdiğimiz destek ekipleri için, hızlı ve etkili hareket edebilmeleri ve acil ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri adına esnek koşullar sağladık.
- İletişim sorunları olmaması için bölgedeki tüm çalışanlarımıza ek data yüklemeleri yaptık.
- Depremin ardından, çalışanlarımız ve ailelerinin acil ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için maddi yardım sağladık.
- "Türkiye Tek Yürek" kampanyası kapsamında Türk Telekom Grubu olarak 2 milyar TL bağış yapma kararı aldık.
- Depremden etkilenen çalışanlarımız ve aile üyeleri için, öncelikli olarak Türk Telekom konukevleri gibi konaklama seçenekleri sunduk ve ihtiyaca göre otel gibi alternatifleri de konaklama gereksinimini karşılamak üzere hayata geçirdik. Ayrıca bölgeye çok sayıda konteyner sağlayarak konaklama ihtiyacını sağlamaya destek olduk.
- Temel sağlık ihtiyaçlarında destek sağlamak amacıyla, Türk Telekom Sağlık ve Sosyal Yardım Vakfı aracılığıyla hastanelerle iletişim kurduk.
- Deprem bölgesinde Ramazan ayı boyunca, iftar çadırlarımızı açarak çalışanlarımızın, ailelerinin ve bölgedeki gıda ihtiyacı olan herkesin desteklenmesini sağladık. Depremzedelerin sıcak yemek gereksinimleri için çeşitli firmalardan hizmet aldık.
- Türk Telekom Grubu çalışanlarının deprem mağdurlarına bireysel yardımlarını iletebilmeleri için "Birlikte Değerli" kampanyası düzenledik ve bu sayede çalışanların bireysel katkılarını da depremzedelere ulaştırmış olduk.
- Çeşitli ülkelerden arama kurtarma çalışmaları için bölgeye gelen ekiplerin ek data yüklemesi, ücretsiz hat tanımlanması gibi iletişim ihtiyaçlarını karşıladık.
- Çeşitli ülkelerden arama kurtarma çalışmaları için bölgeye gelen ekiplerin ek data yüklemesi, ücretsiz hat tanımlanması gibi iletişim ihtiyaçlarını karşıladık.
- Bölgedeki istihdamın artırılmasına destek olmak amacıyla depremden doğrudan etkilenen illerimizde ve çevre illerde “Birlikte Değerli” istihdam projemizi hayata geçirdik.
- Vefat eden çalışanların ailelerine destek olabilmek adına çeşitli inisiyatifler gerçekleştirdik.
- Depremzede çalışanlarımız ve aile üyelerinin ruhsal destek ihtiyacını karşılamak amacıyla, şirket psikoloğumuz ile destek verdik.
- Depremden etkilenen çocukların duygusal ve sosyal olarak desteklenmesi amacıyla Teknoloji Tırı’nın deprem bölgelerine gönderilmesini organize ettik.

Türk Telekom
Değerli Hissettirir

Ekler

Üyelikler

Ulusal:

- Kurumsal İletişimciler Derneği (KİD)
- Türkiye Halkla İlişkiler Derneği (TUHİD)
- Mobil Telekomünikasyon Operatörleri Derneği (MTOD)
- Uluslararası Gizlilik Uzmanları Derneği- Association of Privacy Professionals- IAPP
- Bilişim Sanayicileri Derneği (TÜBİSAD)
- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)
- Uluslararası Yatırımcılar Derneği (YASED)
- Türk Sanayicileri ve İş insanları Derneği (TÜSİAD)
- Erişim Sağlayıcıları Birliği (ESB)
- Akıllı Ulaşım Sistemleri Derneği (AUS Türkiye)
- Telekomünikasyon, Uydu ve Yayıncılık İş insanları Derneği (TÜYAD)
- Televizyon Yayıncıları Derneği (TVYD)
- Dış Ekonomik ilişkiler Kurulu (DEİK)
- Türkiye Bilişim Vakfı (TBV)
- Bilgi Güvenliği Derneği (BGD)
- Türkiye Yatırımcı İlişkileri Derneği (TÜYİD)

Uluslararası:

- Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (ITU)
- GSM Birliği (GSMA)
- Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC)

Kurumsal Yönetim Yapısı

Komiteler

Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi	
Yiğit Bulut	Komite Başkanı / Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi
Dr. Ömer Fatih Sayan	Komite Üyesi / Yönetim Kurulu Başkanı
Mahmut Gürcan	Komite Üyesi / Yönetim Kurulu Üyesi

Denetim Komitesi	
Yiğit Bulut	Komite Başkanı / Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi
Selim Dursun	Komite Üyesi / Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Kurumsal Yönetim Komitesi	
Enver İskurt	Komite Başkanı / Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi
Selim Dursun	Komite Üyesi / Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi
Metin İlhan	Komite Üyesi / Yönetim Kurulu Üyesi
Gülsen Ayaz	Komite Üyesi / Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Direktörü

Aday Gösterme ve Ücret Komitesi	
Yiğit Bulut	Komite Başkanı / Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi
Dr. Ömer Fatih Sayan	Komite Üyesi / Yönetim Kurulu Başkanı
Salim Arda Ermut	Komite Üyesi / Yönetim Kurulu Üyesi

Sürdürülebilirlik Komitesi	
CEO - Genel Müdür	Komite Başkanı / Yönetim Kurulu Üyesi
Finans Genel Müdür Yardımcısı	Komite Başkan Yardımcısı
Destek Hizmetleri ve Satın Alma Yönetimi Genel Müdür Yardımcısı	Komite Üyesi
Pazarlama ve Müşteri Deneyimi Genel Müdür Yardımcısı	Komite Üyesi
İnsan Kaynakları Genel Müdür Yardımcısı	Komite Üyesi
Kurumsal Risk ve İş Sürekliliği Başkanı	Komite Üyesi
Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Direktörü	Komite Üyesi
Kurumsal İletişim Direktörü	Komite Üyesi
Program ve İştirak Yönetimi Ofisi Direktörü	Komite Üyesi

2022 yılında gerçekleştirilen komite toplantılarına üyelerin katılım oranı %100'dür.

Performans Göstergeleri

Ekonomik Performans Göstergeleri

Ekonomik Göstergeler (Bin TL)	2020	2021	2022
Konsolide Gelir	28.288.875	34.272.934	48.042.285
Özkaynak Karlılığı (ROE) (%)	%26,4	%40,4	%20,7
Toplam Yatırımlar	6.738.783	8.802.591	13.930.027
Toplam Varlıklar	44.722.520	58.337.635	80.731.704
Net Borç	15.222.550	18.220.650	28.147.560
Faaliyet Karı	7.463.514	8.111.012	9.301.008

Ekonomik Göstergeler	Alt Göstergeler (Bin TL)	2020	2021	2022
Dağıtılan Toplam Ekonomik Değer	Faaliyet Masrafları	20.712.565	25.057.918	38.218.663
	Çalışanlara Ödenen Ücret ve Yan Haklar	3.867.855	4.697.951	7.979.238
	Ödenen Temettü	601.650	1.872.535	4.954.565
	Devlete Ödenen Vergi	225.685	574.757	512.761
	Bağış	61.571	35.946	132.525

Çevresel Performans Göstergeleri

Kaynağına Göre Toplam Enerji Tüketimi (MWh)	2020	2021	2022
Araç Yakıtları	**107.347,00**	**123.352,96**	**153.272,98**
Dizel	103.277,00	118.325,94	148.052,96
Benzin	4.070,00	5.027,02	5.220,02
Sabit Yanma	**102.571,00**	**74.612,47**	**79.998,06**
Doğal gaz	56.499,00	63.333,44	67.187,91
Fuel Oil	411,00	232,60	175,21
Kömür	3.341,00	899,37	770,17
LPG	-	-	-
Motorin (Dizel)	767,00	83,68	59,07
Jeneratör (Dizel)	18.896,00	10.063,38	11.805,70
Jeneratör (Benzin)	22.657,00	-	-
Satın Alınan Elektrik	**1.218.924,00**	**1.218.420,00**	**1.178.800**
Binalar Elektrik	27.193,00	24.966,00	23.534,00
Veri Merkezleri	66.050,00	74.919,00	83.400,00
İletim Sistemleri	683.691,00	688.335,00	648.866,00
Baz İstasyonları	441.990,00	380.100,00	378.000,00
OMC Merkezleri	-	50.100,00	45.000,00
Toplam	1.428.842,00	1.416.385,43	1.412.071,04
Üretilen Yenilenebilir Enerji	**2.100,00**	**4.563,00**	**5.931,00**
Güneş Enerjisi	2.100,00	4.563,00	5.931,00
Büyük Toplam Net Enerji Tüketimi	**1.430.942,00**	**1.420.948,43**	**1.418.002,04**

Sera Gazı Salımları ($tonCO_2e$)	2020	2021	2022
Toplam Sera Gazı Salımı	**719.815,10**	**670.044,69**	**583.469,60**
Kapsam 1	131.691,10	130.576,20	129.978,67
Kapsam 2 (I-REC hariç)	581.414,00	556.698,55	570.539,20
Kapsam 2 (I-REC dahil)	581.414,00	529.284,41	426.875,42
Kapsam 3	6.710,00	10.184,08	26.615,51
Kapsam 1-2 Sera Gazı Yoğunluğu ($tonCO_2e$/bin TL)	0,027	0,022	0,013
Kapsam 1-2 Sera Gazı Yoğunluğu ($tonCO_2e$/abone sayısı)	0,014	0,013	0,011
Kapsam 1+2 Emisyonlarının yıllık artış/azalış oranı	%1,0	(%7,5)	(%15,6)
Kapsam 1+2 Emisyonlarının 2020 baz yılına göre azalış oranı	-	(%7,5)	(%21,9)

Kapsam 3 hesaplaması sınırlı bir temelde gerçekleştirilmiştir. Önümüzdeki dönemde bu kategoride daha geniş kapsamlı, bilimsel temelli bir envanter çalışması yapılacaktır.

Türüne Göre Atıklar (Ton)	2020	2021	2022
Tehlikeli Atıklar	5.541	7.466	7.079
Tehlikeli Olmayan Atıklar	9.076	20.955	22.215
Toplam	14.617	28.421	29.294

Su Tüketimi (bin m^3)	2016	2018	2020	2022
Şebeke suyu	940	749	433	441

Sosyal Performans Göstergeleri

Pozisyona Göre Toplam Çalışan Sayısı (Kişi)	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Mavi Yaka	895	9.602	733	9.591	670	9.297
Uzman Grubu	2.452	3.971	2.440	3.985	2.513	3.955
Yönetici Grubu	195	993	217	1.019	230	1.030
TOPLAM	3.542	14.566	3.390	14.595	3.413	14.282

Yaş Grubu ve Cinsiyete Göre Çalışan Sayıları (Kişi)		2020		2021		2022	
		Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Mavi Yaka	<30	32	889	19	1.185	16	855
	30-50	821	7.321	694	7.594	622	7.772
	>50	42	1.392	20	812	32	670
Beyaz Yaka	<30	385	342	366	511	388	580
	30-50	2.218	4.154	2.279	4.220	2.333	4.130
	>50	44	468	12	273	22	275
TOPLAM		3.542	14.566	3.390	14.595	3.413	14.282

İşe Yeni Alınan Çalışan Sayısı (Kişi)	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
<30	84	405	150	764	193	404
30-50	107	704	135	844	168	263
>50	-	12	1	11	2	5

İşten Ayrılan Çalışanların Toplam Sayısı ve İşten Ayrılma Oranı	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
<30 (Kişi)	18	40	65	143	73	230
30-50 (Kişi)	161	220	188	292	212	307
50> (Kişi)	56	535	182	1.142	40	426
İşten ayrılma oranı (%)	%6,6	%5,5	%12,6	%10,8	%9,6	%6,7

Dönem içerisinde işten ayrılan çalışan sayısının dönem içi ortalama çalışan sayısına oranıdır.

Engelli Çalışan Sayısı (Kişi)	2020	2021	2022
Kadın	57	56	59
Erkek	358	331	333

Cinsiyete Göre Doğum İzninden Sonra İşe Dönme ve İşte Kalma Verileri	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum İznine Hak Kazanan Çalışan Sayısı (Kişi)	262	910	316	934	246	901
Doğum İzni Alan Çalışan Sayısı (Kişi)	262	910	316	934	246	901
Doğum İzninin Ardından İşe Dönen Çalışan Sayısı (Kişi)	262	910	316	934	232	901
Doğum İzninin Sona Ermesinden Sonra İşe Dönen ve İşe Dönüşlerinden 1 yıl Sonra Çalışan Sayısı (Kişi)	255	892	302	904	213	876
Doğum İzni Alan Çalışanların İşe Dönüş Oranı (%)	%97	%98	%96	%97	%94	%100

Yasal olarak izin verilen Babalık İzni süresini ifade etmektedir.

Yönetim Kurulunun Cinsiyete Göre Dağılımı (Kişi)	2020	2021	2022
Kadın	0	0	0
Erkek	9	9	9

Yalnızca Türk Telekom için Yönetim Kurulunun cinsiyete göre dağılım bilgilerini içermektedir.

Üst Yönetimin Cinsiyete Göre Dağılımı (Kişi)	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Genel Müdür	-	1	-	1	-	1
Genel Müdür Yardımcısı (Direktör dahil)	12	57	9	66	8	74
Orta Kademe Yönetim (Müdür)	132	509	139	523	149	532

Yaş Grubu ve Cinsiyete Göre Yönetişim Organlarındaki Bireylerin Sayıları (Kişi)

Komite Adı ve Kurumsal Yönetim Metrikleri		2020		2021		2022	
		Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Denetim Komitesi	<30						
	30-50		1		1		1
	>50		1		1		1
Kurumsal Yönetim Komitesi	<30						
	30-50	1		1		1	1
	>50		2		2		1
Risklerin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi	<30						
	30-50		1		1		2
	>50		1		1		1
Aday Gösterme ve Ücret Komitesi	<30						
	30-50						3
	>50						
Sürdürülebilirlik Komitesi	<30						
	30-50					2	3
	>50						5
Aday Gösterme Komitesi (2022 Öncesi)	<30						
	30-50		1		1		
	>50		2		1		
Ücret Komitesi (2022 Öncesi)	<30						
	30-50						
	>50		2		2		

(7) Sürdürülebilirlik Komitesi yeni kurulduğu için önceki senelerin verileri bulunmamaktadır.
(8) Aday Gösterme ve Ücret Komitesi 2022 yılında birleştirildi.

Çalışanların Aldığı Ortalama Eğitim Saati (Saat)	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Mavi Yaka	12,3	11,7	31,8	27,1	20	24,8
Uzman Grubu	21,3	27,1	49,2	51,8	32,1	46,9
Yönetici Grubu	15,6	25,2	28,8	35,3	20,6	22,7
Üst Düzey Yönetici	31,6	63,1	22,5	64,0	1,3	28,4

Eğitim Türü	2020	2021	2022
İnsan Hakları Politikası E-Eğitimi (kişi)	5.687	9.593	3.854
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politika E-Eğitimi (kişi)	5.724	9.770	10.683
İnsan Hakları Politikası E-Eğitimi (saat)	800	1.311	370
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politika E-Eğitimi (saat)	821	1.498	1.247

Zorunlu Mevzuat Eğitimleri (Saat)		2020			2021			2022	
		Eğitim Alan Çalışan Sayısı	Toplam Saat	Ortalama Saat	Eğitim Alan Çalışan Sayısı	Toplam Saat	Ortalama Saat	Eğitim Alan Çalışan Sayısı	Toplam Saat	Ortalama Saat
Mavi Yaka	Kadın	895	2.530	2,8	733	2.517	3,4	670	2.968	4,4
	Erkek	9.602	37.883	3,9	9.591	46.799	4,9	9.297	53.566	5,8
Uzman Grubu	Kadın	2.452	4.299	1,8	2.440	5.230	2,1	2.513	7.656	3
	Erkek	3.971	14.052	3,5	3.985	11.033	2,8	3.955	19.600	5,0
Yönetici Grubu	Kadın	163	148	0,9	217	156	0,7	230	260	1,1
	Erkek	744	1.138	1,5	1.019	1.080	1,1	1.030	2.076	2,0

Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Konusunda Aldığı Ortalama Eğitim Saati (Saat)						
Yıllar	2020		2021		2022	
Çalışan	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Mavi Yaka	2,8	3,9	3,4	4,9	4,4	5,8
Uzman Grubu	1,8	3,5	2,1	2,8	3,0	5,0
Yönetici Grubu	0,8	1,1	0,7	1,0	1,1	2,0
Uzman Grubu	0,7	4,2	0,0	5.4	1,0	6,9

Cinsiyete Göre Eğitim Saati (Saat)	2020	2021	2022
Kadın	45.669	149.659	98.787
Erkek	176.937	502.815	439.412
TOPLAM	222.606	652.474	538.199

Pozisyona Göre Eğitim Saati (Saat)	2020	2021	2022
Mavi Yaka	93.017	283.288	243.743
Uzman Grubu	112.578	326.666	266.242
Müdür	16.499	41.729	27.872
Üst Düzey	512	791	342
TOPLAM	222.606	652.474	538.199

Türk Telekom İSG Performans Göstergeleri	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Kaza sayısı (Adet)	15	236	6	308	10	319
Ölümlü vaka sayısı (Adet)	0	0	0	1	0	2
Meslek hastalığı sayısı (Adet)	0	0	0	0	0	0
Kazadan kaynaklı devamsızlık (Gün)	34	1.008	12	2.085	39	3.242
Kaza sıklık oranı (IR)	1,81	7,15	0,76	9,15	1,25	9,45
Kayıp gün oranı (LDR)	0,004	0,031	0,002	0,062	0,005	0,096
Devamsızlık oranı (AR)	10,90	323,10	3,85	668,26	12,5	1.039

Çalışanlara Sağlanan İSG Sertifikaları (Sayı)	2020	2021	2022
Mesleki eğitim belgesi	118	1.057	1.913
Mesleki yeterlilik belgesi	28	18	8
Belge yenileme	664	418	491

Cinsiyete ve Çalışan Kategorisine Göre Performans Takibine Tabi Olan Çalışan Verileri

	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Performans Takibine Tabi Olan Çalışan Sayısı	2.521	4.703	2.548	4.693	2.688	4.801
Mavi Yaka (%)	%0,0	%0,5	%0,0	%0,5	%0,0	%0,5
Uzman Grubu (%)	%32,2	%51,4	%32,3	%50,6	%32,4	%50,7
Yönetici Grubu (%)	%2,7	%13,2	%2,9	%13,6	%3,0	%13,3

Cinsiyete ve Çalışan Kategorisine Göre Kariyer Gelişimi Değerlendirilmesine Tabi Olan Çalışan Verileri

	2020		2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Performans Takibine Tabi Olan Çalışan Sayısı	2.392	4.161	2.443	4.020	2.446	4.113
Uzman Grubu (%)	%34,2	%52,1	%35,6	%51,8	%34,9	%52,0
Yönetici Grubu (%)	%2,3	%10,4	%2,2	%10,1	%2,4	%10,4

GRI İçerik İndeksi

GRI 1

Kullanım Beyanı: Türk Telekom, 1 Ocak-31 Aralık 2022 dönemi için GRI Standartları'na uyumlu olarak raporlama yapmıştır.

GRI Hizmetleri Ekibi, Content Index -Essentials Service kapsamında GRI içerik endeksinin açık bir şekilde raporda yer aldığını ve GRI 2-1, 2-5 aralığındaki ve GRI 3 -1, 3-2 bildirimlerine ait referansların rapor içeriğinde ilgili yerlerde bulunduğunu incelemiştir.

GRI Standardı	Bildirimler	Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar
GENEL BİLDİRİMLER		
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-1 Kurum Profili	Rapor Hakkında s.3
	2-2 Sürdürülebilirlik raporlamasına dâhil edilen kuruluşlar	Rapor Hakkında s.3
	2-3 Raporlama periyodu, sıklığı ve iletişim bilgisi	Rapor Hakkında s.3
	2-4 Önceki raporlara göre yeniden düzenlenen bilgi	Şirketin değer zinciri ve hizmetleri, önceki raporlama dönemine kıyasla herhangi bir farklılık göstermemektedir.
	2-5 Dış Denetim	Kişisel Verilerin Korunması Kanunu s.60 Bilgi Güvenliği ve Siber Risklerin Yönetimi s.86 Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi s.88
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	Kısaca Türk Telekom s.8 Ortaklık ve Yönetim Yapısı s.9 Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi s.88
	2-7 Çalışanlar	Çalışan Deneyimi s.68 Çalışan Bağlılığı s.68
	2-8 Taşeron firmaya ait çalışanlar	İnsan Kaynakları Politikası ve İstihdam s. 63
	2-9 Yönetişim yapısı	Ortaklık ve Yönetim Yapısı s.9 Kurumsal Yönetim s.73
	2-10 En yüksek yönetişim organının üyelerinin yetkinlik ve yeterliliklerinin belirlenme süreci	Kurumsal Yönetim s.73
	2-11 En yüksek yönetişim organının başkanı	Kurumsal Yönetim s.73
	2-12 En yüksek yönetişim organının kuruluşun faaliyetleri kaynaklı oluşan etkilerin yönetilmesindeki rolü	Kurumsal Yönetim s.73
	2-13 Faaliyet kaynaklı oluşan etkilerin yönetilmesinde sorumluluk iradesi	Kurumsal Yönetim s.73

GRI Standardı	Bildirimler	Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar
GENEL BİLDİRİMLER		
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-14 Sürdürülebilirlik raporlamasında en yüksek yönetişim organının rolü	Yönetişimimiz s.18
	2-15 Çıkar çatışmalarını engelleyen süreçler	Kurumsal Yönetim s.73
	2-16 Kritik konuların en yüksek yönetişim organına aktarılması süreci	Kurumsal Risk Yönetimi ve İş Sürekliliği s.78
	2-17 En yüksek yönetişim organının yeterlilikleri	Kurumsal Risk Yönetimi ve İş Sürekliliği s.78
	2-18 En yüksek yönetişim organının performansının değerlendirilmesi	Kurumsal Yönetim Performansı s.74 Sosyal Performans Göstergeleri s.99
	2-19 Ücret politikaları	İnsan Kaynakları Politikası ve İstihdam s.63 Kurumsal Yönetim s.73
	2-20 Ücretlerin belirlenmesine yönelik süreç	İnsan Kaynakları Politikası ve İstihdam s.63 Kurumsal Yönetim s.73
	2-21 Yıllık toplam ücret oranı	Gizlilik nedeniyle paylaşılamıyor.
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisine ilişkin açıklama	Stratejimiz s.17 Önceliklerimiz s.23
	2-23 Politika taahhütleri	Kurumsal Yönetim s.73
	2-24 Politika taahhütlerinin uygulanması	Kurumsal Yönetim s.73
	2-25 Olumsuz etkileri iyileştirmeye yönelik süreçler	Stratejimiz s.17
	2-26 Etik ve yasal davranışla ilgili konular hakkında öneri alınması ve endişelerin dile getirilmesine yönelik mekanizmalar	Etik, Uyum ve Şeffaflık s.84 İnsan Hakları s.85
	2-27 Yasal mevzuata uyum	Etik, Uyum ve Şeffaflık s.84 Kurumsal Risk Yönetimi ve İş s.78
	2-28 Kurumsal üyelikler	Üyelikler s.96
	2-29 Paydaş katılımı	Paydaşlar ile Etkileşimimiz s.28
	2-30 Toplu iş sözleşmesine tabi çalışan oranları	Sosyal Diyalog ve Çalışma Barışı s.67

GRI Standardı	Bildirimler	Sayfa Numarası, Kaynak ve/veya Doğrudan Cevaplar
GRI:3 Öncelikli Konular 2021		
Öncelikli Konular		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1 Öncelikli konuların belirlenmesine yönelik süreç	Önceliklerimiz s.23
	3-2 Öncelikli konuların listesi	Önceliklerimiz s.23
	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23
İnsan Hakları, Etik ve Bütünlük		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23 Güven Odağı – Sorumlu İş Yapma s.72 İnsan Hakları s.85
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016	406-1 Ayrımcılık vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin toplam sayısı	İnsan Hakları s.85
GRI 407: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı 2016	407-1 Örgütlenme ve toplu sözleşme özgürlüğünün risk altında olabileceği faaliyetler ve tedarikçiler	Önceliklerimiz s.23
GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016	408-1 Çocuk işçiliği olayları bakımından önemli riske sahip faaliyetler ve tedarikçiler	İnsan Hakları s.85 Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi s.88
GRI 409: Zorla veya Cebren Çalıştırma 2016	409-1 Zorla veya cebren çalıştırma vakaları bakımından belirgin risk ettiği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve alınan önlemler	İnsan Hakları s.85 Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi s.88
GRI 410: Güvenlik Uygulamaları 2016	410-1 İnsan hakları politikaları veya prosedürleri konusunda eğitim almış güvenlik personeli	İnsan Hakları s.85
Enerji Yönetimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23 Enerji Yönetimi s.39
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Kurum içi enerji tüketimi	Enerji Yönetimi s.39 Çevresel Performans Göstergeleri s.98
	302-3 Enerji yoğunluğu	Enerji Yönetimi s.39 Çevresel Performans Göstergeleri s.98
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	Emisyon Azaltımına ve Enerji Verimliliğine Yönelik Projelerimiz s.42
	302-5 Ürün ve hizmetlerin enerji gereksinimlerindeki azalmalar	Emisyon Azaltımına ve Enerji Verimliliğine Yönelik Projelerimiz s.42
Çalışanların Bağlılığı, Eğitim, Yetenek ve Kariyer Gelişimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23 İnsana Değer Odağı s.62
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	Eğitim ve Gelişim: TT Akademi s.69 Sosyal Performans Göstergeleri s.99
	404-2 Çalışan gelişimini destekleyen yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	Yetenek Yönetimi s.69 Eğitim ve Gelişim: TT Akademi s.69
	404-3 Düzenli performans gelişim değerlendirmelerinden geçen çalışan yüzdesi	Yetenek Yönetimi s.72 Sosyal Performans Göstergeleri s.99
Güçlü Finansal ve Operasyonel Performans		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23 Finansal Performans s.32
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1 Üretilen ve dağıtılan ekonomik değer	Finansal Performans s.32 Sürdürülebilirlik Temelli Yatırımlar s.34 Ekonomik Performans Göstergeleri s.97
	201-2 İklim değişikliğinden kaynaklanan finansal sonuçlar ile diğer riskler ve fırsatlar	İklim Risk ve Fırsatları s.38
	201-3 Tanımlanmış sosyal yardım planı yükümlülükleri ve diğer emeklilik planları	Çalışan Deneyimi s.68
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1 Altyapı yatırımları ve desteklenen hizmetler	Sürdürülebilirlik Temelli Yatırımlar s.34 Dijital Dönüşüm s.52 Topluma Katkı ve Kurumsal Sorumluluk Projeleri s.91
	203-2 Belirgin dolaylı etkiler	Sürdürülebilirlik Temelli Yatırımlar s.34 Dijital Dönüşüm s.52 Topluma Katkı ve Kurumsal Sorumluluk Projeleri s.91
GRI 207: Vergi 2019	207-1 Vergiye yaklaşım	Finansal Performans s.32
	207-2 Vergi yönetimi, kontrol ve risk yönetimi	Finansal Performans s.32
Dürüstlük ve Hesap Verebilirlik		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s.85
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilen faaliyetler	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s.85
	205-2 Yolsuzlukla mücadele politikaları ve prosedürleri ile ilgili iletişim ve eğitim	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s.85
	205-3 Teyit edilen yolsuzluk olayları ve alınan önlemler	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s.85

Çalışan Haklarının Korunması		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23 İnsan Kaynakları Politikası ve İstihdam s.65
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 İşe yeni alınan çalışanlar ve çalışan devri	İnsan Kaynakları Politikası ve İstihdam s.65 Sosyal Performans Göstergeleri s.99
	401-2 Geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	İnsan Kaynakları Politikası ve İstihdam s.65 Çalışan Bağlılığı s.72
	401-3 Doğum/Ebeveyn İzni	İnsan Kaynakları Politikası ve İstihdam s.65 Sosyal Performans Göstergeleri s.99
GRI 402: Yönetim Çalışan İlişkileri 2016	402-1 Operasyonel değişikliklerle ilgili minimum ihbar süreleri	İnsan Kaynakları Politikası ve İstihdam s.65

Değer Odaklı / Sorumlu Tedarik Zinciri		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23 Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi s.88
GRI 204: Tedarik Uygulamaları 2016	204-1 Yerel tedarikçilere yapılan harcamaların oranı	Yönetişimimiz s.18 Paydaşlar ile Etkileşimimiz s.28 Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi s.88
GRI 308: Tedarikçilerin Çevresel Bakımdan Değerlendirmesi 2016	308-1 Çevresel kriterler kullanılarak elenmiş/taranmış yeni tedarikçiler	Paydaşlar ile Etkileşimimiz s.28 Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi s.88
	308-2 Tedarik zincirinin çevreye negatif etkileri ve alınan önlemler	Paydaşlar ile Etkileşimimiz s.28 Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi s.88
GRI 414: Tedarikçilerin Sosyal Değerlendirmesi 2016	414-1 Sosyal kriterler kullanılarak taranan yeni tedarikçiler	Paydaşlar ile Etkileşimimiz s.28 Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi s.88
	414-2 Tedarik zincirindeki negatif sosyal etkileri ve alınan önlemler	Paydaşlar ile Etkileşimimiz s.28 Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi s.88

İş Sağlığı ve Güvenliği		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23 İş Sağlığı ve Güvenliği s.70
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	İş Sağlığı ve Güvenliği s.70
	403-2 Yaralanma türleri ve yaralanma oranları, meslek hastalıkları, kayıp günler, devamsızlık ve işle bağlantılı ölüm sayısı	İş Sağlığı ve Güvenliği s.70 Sosyal Performans Göstergeleri s.99
	403-3 İş sağlığı hizmetleri	İş Sağlığı ve Güvenliği s.70
	403-4 İş sağlığına ve güvenliğine çalışan katılımı, danışma ve iletişim	İş Sağlığı ve Güvenliği s.70
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışan eğitimi	İş Sağlığı ve Güvenliği s.70
	403-6 Çalışan sağlığının teşviki	İş Sağlığı ve Güvenliği s.70
	403-7 İş ilişkileriyle doğrudan bağlantılı iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve azaltılması	İş Sağlığı ve Güvenliği s.70
	403-8 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi kapsamındaki çalışanlar	İş Sağlığı ve Güvenliği s.70
	403-9 İş kaynaklı yaralanmalar	İş Sağlığı ve Güvenliği s.70 Sosyal Performans Göstergeleri s.99
	403-10 İş kaynaklı hastalık vakaları	İş Sağlığı ve Güvenliği s.70 Sosyal Performans Göstergeleri s.99

Çevresel ve Sosyal Katkı		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23
GRI 413: Yerel Toplumlar 2016	413-1 Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarının uygulandığı operasyonların yüzdesi	Emisyon Azaltımına ve Enerji Verimliliğine Yönelik Projelerimiz s.42 Yeni Nesil Şehirler s.58 Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi s.88 Sürdürülebilir Satın Alma Yaklaşımı s.88 Topluma Katkı ve Kurumsal Sorumluluk Projeleri s.91

Düşük Karbonlu Ekonomiye Geçiş		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23 Emisyon Yönetimi s.40
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1)	Emisyon Yönetimi s.40 Çevresel Performans Göstergeleri s.98
	305-2 Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2)	Emisyon Yönetimi s.40 Çevresel Performans Göstergeleri s.98
	305-3 Diğer dolaylı sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 3)	Emisyon Yönetimi s.40 Çevresel Performans Göstergeleri s.98
	305-4 Sera gazı (GHG) emisyon yoğunluğu	Emisyon Yönetimi s.40 Çevresel Performans Göstergeleri s.98
	305-5 Sera gazı (GHG) emisyonlarının azaltılması	Emisyon Yönetimi s.40 Emisyon Azaltımına ve Enerji Verimliliğine Yönelik Projelerimiz s.42

Müşteri Memnuniyeti ve Bağlılığı		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23 Müşteri Odağı s.50
GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği 2016	416-1 Sağlık ve güvenlik etkilerinin iyileştirme amacıyla değerlendirildiği belirgin ürün ve hizmet kategorilerinin yüzdesi	Paydaşlar ile Etkileşimimiz s.28 Emisyon Yönetimi s.40 Emisyon Azaltımına ve Enerji Verimliliğine Yönelik Projelerimiz s.42
	416-2 Ürünlerin ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkileri ile ilgili uyumsuzluk vakaları	Emisyon Yönetimi s.40
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayetler	Müşteri Deneyimi s.50 Kişisel Verilerin Korunması Kanunu s.60
Su Güvenliği ve Su Kaynaklarının Sorumlu Yönetimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23 Su Yönetimi s.47
GRI 303: Su ve Deşarjlar 2018	303-1 Paylaşılan kaynak olan suyla etkileşim	Su Yönetimi s.47
	303-2 Su deşarjına bağlı etkilerin yönetimi	Su Yönetimi s.47
	303-3 Kaynağından çekilen su	Su Yönetimi s.47 Çevresel Performans Göstergeleri s.98
	303-4 Su deşarjı	Su Yönetimi s.47 Çevresel Performans Göstergeleri s.98
	303-5 Su tüketimi	Su Yönetimi s.47 Çevresel Performans Göstergeleri s.98
Mevcut Ürün ve Hizmetler		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23 Etik, Uyum ve Şeffaflık s.84
GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme 2016	417-1 Kuruluşun ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme prosedürlerince zorunlu tutulan ürün ve hizmet bilgileri türü ve bu bilgi gereklerine tabi belirgin ürün ve hizmet kategorilerinin yüzdesi	Etik, Uyum ve Şeffaflık s.84
	417-2 Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili uyumsuzluk vakaları	Etik, Uyum ve Şeffaflık s.84
Sorumlu Atık Yönetimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23 Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi s.45
GRI 301: Malzemeler 2016	301-3 Geri kazanılmış ürünler ve bunların ambalaj malzemeleri	Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi s.45
	306-1 Atık üretimi ve atık kaynaklı önemli etkiler	Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi s.45
	306-2 Atık kaynaklı önemli etkilerin yönetimi	Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi s.45
	306-3 Atık üretimi	Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi s.45 Çevresel Performans Göstergeleri s.98
	306-4 Bertaraftan uzaklaştırılan atık	Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi s.45
	306-5 Bertaraf edilen atık	Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi s.45
Kapsayıcılık, Eşitlik, Çeşitlilik		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23 Çeşitlilik ve Kapsayıcılık s.67
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Kurumsal Yönetim s.73 Çeşitlilik ve Kapsayıcılık s.67
Dijitalleşme ve İnovasyon		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23
Erişilebilir İletişim		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23
Paydaşlarla İletişim, Amaçlar için Ortaklıklar		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23
Dijital Kapsayıcılık		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23
Genç Yeteneklerin İstihdamı		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23
Akıllı Şehir ve Akıllı Araçlar		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23
Çevresel Yatırımlar		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23
Siber Güvenlik		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23
Atıksuların Yönetimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23
Risk ve Kriz Yönetimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23
İklimle İlgili Fiziksel ve Geçiş Riskleri		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23
İklim Kriziyle Mücadele		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklerimiz s.23

UNGC İlerleme Tablosu

Konular	Küresel İlkeler	Referans
İnsan Hakları	İlke 1- İş dünyası, ilan edilmiş insan haklarını desteklemeli ve bu haklara saygı duymalıdır.	Etik, Uyum ve Şeffaflık s.84 İnsan Hakları s.85
	İlke 2- İş dünyası, insan hakları ihlallerinin suç ortağı olmamalıdır.	Etik, Uyum ve Şeffaflık s.84 İnsan Hakları s.85
	İlke 3- İş dünyası, çalışanların sendikalaşma ve toplu müzakere özgürlüğünü desteklemelidir.	Çeşitlilik ve Kapsayıcılık s.67 Çalışan Bağlılığı s.68
Çalışma Standartları	İlke 4- Her türlü zorla ve zorunlu çalıştırmaya son verilmelidir.	İnsan Hakları s.85
	İlke 5- Her türlü çocuk işçiliğine son verilmelidir.	İnsan Hakları s.85
	İlke 6- İşe alma ve çalışma süreçlerinde ayrımcılığa son verilmelidir.	Çeşitlilik ve Kapsayıcılık s.67 İnsan Hakları s.85
Çevre	İlke 7- İş dünyası, çevre sorunlarına karşı ihtiyati yaklaşımları desteklemelidir.	İklim Değişimi ve Çevre Odağı s. 37
	İlke 8- İş dünyası, çevreye yönelik sorumluluğu artıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermelidir.	İklim Değişimi ve Çevre Odağı s. 37
	İlke 9- Çevre dostu teknolojilerin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması özendirilmelidir.	İklim Değişimi ve Çevre Odağı s. 37
Yolsuzlukla Mücadele	İlke 10- İş dünyası, rüşvet ve haraç dahil her türlü yolsuzlukla mücadele etmelidir.	İç Denetim s.83 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s.85

Limited Assurance Report
To the Board of Directors of Türk Telekomünikasyon A.Ş.

We have been engaged by Türk Telekomünikasyon A.Ş. (the "Company" or "Türk Telekom") to perform a limited assurance engagement in respect of the Selected Information stated in the Company's CDP Climate Change Report for the year ended 31 December 2022 and listed below.

Selected Information

The scope of the Selected Information for the year ended 31 December 2022, which is subject to our independent limited assurance work, set out on the section "Appendix 1: C6 Emissions Data Table" ("Data Table") is summarised below:

- Total Scope 1 Emissions
- Total Scope 2 Emissions
- Total Scope 3 Emissions

Our limited assurance work was with respect to the year ended 31 December 2022 information only and we have not performed any procedures with respect to earlier periods or any other elements, other than Selected Information included in the Data Table and, therefore, do not express any conclusion thereon.

Criteria

The criteria used by the Company to prepare the Selected Information is set out in section "Appendix 2: C6 Emissions Data Table - Reporting Principles" ("Reporting Principles").

The Company's Responsibility

The Company is responsible for the content of Selected Information in the Data Table and the preparation of the Selected Information in accordance with the Reporting Principles. This responsibility includes the design, implementation and maintenance of internal control relevant to the preparation of Selected Information that is free from material misstatement, whether due to fraud or error.

PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
BJK Plaza, Süleyman Seba Caddesi No:48 B Blok Kat:9 Akaretler Beşiktaş 34357 İstanbul-Turkey
T: +90 212 326 6060, F: +90 212 326 6050, www.pwc.com.tr Mersis Numaramız: 0-1460-0224-0500015

Inherent Limitations

Non-financial performance information is subject to more inherent limitations than financial information, given the characteristics of the subject matter and the methods used for determining such information.

The absence of a significant body of established practice on which to draw to evaluate and measure non-financial information allows for different, but acceptable, measures and measurement techniques and can affect comparability between entities. The precision of different measurement techniques may also vary. Furthermore, the nature and methods used to determine such information, as well as the measurement criteria and the precision thereof, may change over time. It is important to read the Selected Information in the context of the Reporting Principles.

In particular, the conversion of different energy measures and energy used to carbon emissions is based upon, inter alia, information and factors generated internally and/or derived by independent third parties as explained in the Reporting Principles. Our assurance work has not included examination of the derivation of those factors and other third-party information.

Our Independence and Quality Management

We have complied with the independence and other ethical requirements of the Code of Ethics for Professional Accountants issued by the International Ethics Standards Board for Accountants, which is founded on fundamental principles of integrity, objectivity, professional competence and due care, confidentiality and professional behavior.

Our firm applies International Standard on Quality Management 1, which requires the firm to design, implement and operate a system of quality management including policies or procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements.

Our Responsibility

Our responsibility is to form a limited assurance, based on limited assurance procedures, on whether anything has come to our attention that causes us to believe that the Selected Information has not been properly prepared in all material respects in accordance with the Reporting Principles. We conducted our limited assurance engagement in accordance with International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised), "*Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*", and, in respect of greenhouse gas emissions, International Standard on Assurance Engagements 3410, "*Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements*", issued by the International Auditing and Assurance Standards Board.

A limited assurance engagement is substantially less in scope than a reasonable assurance engagement under ISAE 3000 and ISAE 3410. Consequently, the nature, timing and extent of procedures for gathering sufficient appropriate evidence are deliberately limited relative to a reasonable assurance engagement.

The procedures we performed were based on our professional judgment and included inquiries, observation of processes performed, inspection of documents, analytical procedures, evaluating the appropriateness of quantification methods and reporting policies, and agreeing or reconciling with underlying records.

Given the circumstances of the engagement, in performing the procedures listed above we:

- made inquiries of the persons responsible for the Selected Information;
- understood the process for collecting and reporting the Selected Information. This included analysing the key processes and controls for managing and reporting the Selected Information;
- evaluated the source data used to prepare the Selected Information and re-performed selected examples of calculation;
- performed limited substantive testing on a selective basis of the preparation and collation of the Selected Information prepared by the Company.; and
- undertook analytical procedures over the reported data.

Limited Assurance Conclusion

Based on the procedures we have performed and the evidence we have obtained, nothing has come to our attention that causes us to believe that the Company's Selected Information for the year ended 31 December 2022 is not properly prepared, in all material respects, in accordance with the Reporting Principles.

Restriction of Use

This report, including the conclusion, has been prepared for the Board of Directors of the Company as a body, to assist them in reporting Türk Telekomünikasyon A.Ş.'s performance and activities related to the Selected Information. We permit the disclosure of this report within the Company's CDP Climate Change Report for the year ended 31 December 2022, to enable the Board of Directors to demonstrate they have discharged their governance responsibilities by commissioning an assurance report in connection with the Selected Information. To the fullest extent permitted by law, we do not accept or assume responsibility to anyone other than the Board of Directors of Türk Telekomünikasyon A.Ş. as a body and the Türk Telekomünikasyon A.Ş. for our work or this report save where terms are expressly agreed and with our prior consent in writing.

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



Mehmet Cenk Uslu, SMMM
Partner

Istanbul, 25 July 2023

Appendix 1: C6 Emissions Data Table

Emission Category	Emissions (tCO_2e)
Total Scope 1 Emissions (tCO_2e)	129,913.71
Total Scope 2 Emissions (tCO_2e) – location based	570,539.20
Total Scope 2 Emissions (tCO_2e) – market based	426,875.42
Total Scope 3 Emissions (tCO_2e)	26,615.51

Appendix 2: C6 Emissions Data Table - Reporting Principles

Reporting principles provides information on the data collection and regarding the greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 1, Scope 2 and Scope 3) included in Türk Telekomünikayon A.Ş. ("Türk Telekom" or the "Company") 2023 CDP Climate Change Report ("the 2023 CDP Climate Change Report"). Indicators within the scope of the audit include data from Türk Telekom's buildings, data centers, operations and maintenance centers, cell sites, and transmission systems, unless otherwise stated.

This reporting principles provides information on the data preparation, calculation principles and reporting methodologies of indicators within the scope of the independent limited assurance of the Türk Telekom 2023 CDP Climate Change Report. These indicators include the greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 1, Scope 2 and Scope 3). It is the responsibility of the Company's management to ensure that appropriate procedures are in place to prepare the indicators mentioned above in line with, in all material respects, the Principles.

The data included in this document is for the FY 22 (1 January – 31 December 2022), fiscal year ended December 31, 2022, covers the relevant operations and subsidiaries of Türk Telekom in Türkiye that are the responsibility of the Company.

General Reporting Principles

In preparing this principles document, consideration has been given to following principles:

- Information Preparation - to highlight to users of the information the primary principles of relevance and reliability of information; and
- Information Reporting - to highlight the primary principles of comparability / consistency with other data including prior year and understandability / transparency providing clarity to users

Scope of Reporting

For FY22, the greenhouse gas (GHG) emissions data of the Company is related to:

Direct (Scope 1) Greenhouse Gas Emissions from owned or controlled sources:

- This indicator means the emission of greenhouse gases due to the use of natural gas, lingite, fuel-oil, diesel, gasoline consumption, refrigerants and fire extinguishers at the relevant locations of the Company during the reporting period.

Indirect (Scope - 2) Greenhouse Gas Emissions from the generation of purchased energy:

- This indicator means the emission of greenhouse gases due to the use of purchased electricity (location based), and emission remaining and from non I-REC certificated electricity (market based) at the relevant locations of the Company during the reporting period.

Indirect (Scope - 3) Greenhouse Gas Emissions (not included in Scope 2) that occur in the value chain of the reporting company, including upstream and downstream emissions:

- This indicator means the emission of greenhouse gases due to employee commuting, flights, paper and tuner purchasing, Waste Generated in Operations, Upstream Transportation and Distribution and Fuel & Energy Related Activities at the relevant locations of the Company during the reporting period.

Data Preparation

Greenhouse Gas (GHG) Emissions
GHG emissions were calculated in accordance with IPCC, GHG Protocol, ISO 14064 and DEFRA, as reported in CDP question 5.2. The general methodology for calculating GHG emissions is: "GHG activity data multiplied by emission or removal factors". Boundaries of the organization were addressed with the operational control approach, and the sources causing greenhouse gas emissions related production facilities under the control of the Company are as follows:

Direct (Scope 1) Greenhouse Gas Emissions from owned or controlled sources:
• Stationary combustion data, including fuels used in buildings such as natural gas, fuel oil, lingite etc.,
• Mobile combustion data, including diesel and gasoline for company owned and leased cars,
• Fugitive gases data, including HFC gases (SF_6 and refrigerant gases).

Indirect (Scope - 2) Greenhouse Gas Emissions from the generation of purchased energy:
• Location Based: Electricity consumption (kWh) data, including consumption of purchased electricity,
• Market Based: Non-Renewable sourced (Non I-REC Certificated etc.) Electricity consumption (kWh) data.

Indirect (Scope - 3) Greenhouse Gas Emissions (not included in Scope 2) that occur in the value chain of the reporting company, including upstream and downstream emissions:
• Purchased goods and services (paper, carton and tuner),
• Fuel & Energy Related Activities,
• Upstream Transportation and Distribution,
• Waste Generated in Operations,
• Business travel and
• Employee commuting.

Scope 1, Scope 2 and Scope 3 emissions have been calculated in accordance with ISO 14064-1, with the principle of operational control within the framework of the "Greenhouse Gas Protocol: Corporate Accounting and Reporting Standard".

In the calculations, CO_2 equivalent factors consisting of CO_2, CH_4, N_2O, HFCs (refrigerant gas) CO_2 equivalent emission factors were used. The emission factors used are detailed in the table below. Global Warming Potential (GWP) coefficients are from 5th Assessment Report of the Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) and Greenhouse Gas Protocol (https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gasreporting-conversion-factors-2021) and the UK DEFRA 2022 Emission Factors list. The resultant ton CO_2 equivalent value is calculated by multiplying with the appropriate coefficients. Grid emission factor has been calculated by using the relevant annual data provided by Turkish Electricity Transmission Company (TEİAŞ).

Emission Source – Scope 1	**Emission Factor (kg CO2-e)**
Diesel – company vehicles (kg/l)	2.68541
Gasoline – company vehicles (kg/l)	2.31413
Natural Gas (kg/sm3)	2.15633
Fuel-oil (kg/l)	3.17523
Diesel – generators and other (kg/l)	2.65330
Refrigerant gases – R22 (kg/kg)	1,760.00
Refrigerant gases – R407C (kg/kg)	1,624.21
Refrigerant gases – R410A (kg/kg)	1,923.50
Fire Extinguishers – CO_2 (kg/kg)	1.00

Emission Source – Scope 2	**Emission Factor (kg CO2-e/kWh)**
Electricity Energy (from renewable resources)	0.000
Turkey Electricity (from grid)	0.484

Emission Source – Scope 3	**Emission Factor (kg CO2-e)**
Employee Commuting (kg/vehicle.km)	0.487
Air Travel (Domestic) (kg/passenger.km)	0.14787-0.22652
Paper Consumption (kg/kg)	0.91939628
Tuner Consumption (kg/piece)	5.648
Transportation & Distribution (ton.km)	0.2078
Well to tank - Natural gas (kg/m3)	0.3434
Well to tank - Diesel (kg/lt)	0.6109
Well to tank - Fuel Oil (kg/lt)	0.6972
Well to tank - Lingite (kg/ton)	442.7895
Well to tank - Gasoline (kg/lt)	0.6325
Waste – Recycling (kg/ton)	21.294

Restatements
The measuring and reporting of carbon emissions data inevitably involves a degree of estimation. Restatements are considered where there is a change in the data of greater than 5 percent at the Company level.

Sözlük

3G (Üçüncü Nesil): Mobil sistemlerde üçüncü nesil. Yüksek hızda veri iletimi ve tam hareketli video, video konferans ve internet erişimi gibi daha fazla destekleyici multi medya uygulamaları sağlar. Bakınız "UMTS".

4.5G / LTE: 4.nesil mobil haberleşme teknolojisidir. Mobil telefonlar üzerinden yüksek hızlı genişbant hizmetler sunmak üzere geliştirilen ve tamamen IP tabanlı şebeke yapısına sahip mobil haberleşme sistemlerine verilen genel addır.

5G: Yüksek hız ve düşük gecikme süresi ile zenginleştirilmiş uygulama ve hizmetler sunan 5. nesil mobil haberleşme teknolojisidir.

ADSL (Asimetrik Dijital Abone Hattı): Kısa banttan ya da çevirmeli internet erişiminden 50 kat daha fazla transfer hızı anlamına gelen, internete ve diğer popüler multi medya ve veri hizmetlerine 2 ila 6 Mbps hızında ağ erişimi sağlamak için erişim kanalı kullanan veri transferi teknolojisi.

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, CO_2 salımını engellemek için fosil yakıtlar yerine güneş panelleri ve/veya rüzgar türbinleri kullanılması. "Alternatif enerji" kavramı nükleer enerji kaynaklarını içermemektedir.

ARPU (Kullanıcı Başına Ortalama Gelir): Her bir kullanıcıdan elde edilen aylık ortalama geliri hesaplar (Bir cep telefonu hattı veya internet kullanıcısından elde edilen gelir gibi)

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

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

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.

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 bildiridir. 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

Dijital: 0 ve 1'den oluşan ikili sayıları temsil eden bağımsız elektronik ya da optik titreşimler aracılığıyla bilgiyi depolama, işleme ve iletme yöntemi. Dijital iletim ve anahtar teknolojileri daima değişen analog sinyallere karşılık bilgiyi temsil eden bir dizi titreşimi kullanır. Analog ağlara kıyasla dijital ağlar daha fazla kapasite, otomatik hata düzeltme, hattın dinlenmesine karşı koruma hizmetleri sağlar ve daha az müdahaleye izin verirler. Sinyaller iletim için sayılara kodlanır.

Dolaşım: Bir ağın abonelerinin, başka bir operatörün kapsama alanında, kendi cep telefonları ve numaralarını kullanmalarına izin veren bir mobil iletişim özelliği.

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 kirletici unsurlar doğrudan emisyon kapsamındadır.

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.

DSL (Dijital Abone Hattı): Bakınız "xDSL"

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.

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.

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 yönetişim (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.

Genişbant Hizmeti: İçerik gerektiren yüksek iletim hızı konusunda bir iletişim hizmeti (video iletimi gibi).

Geri Dönüşüm (Geri Kazanım): Üretim ve tüketim süreçlerinde kullanılmış malzemeleri yeni ürünlere dönüştürmeye geri dönüşüm denmektedir. Geri dönüşüm, kullanılma 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.

İnternet Erişim Hattı: Aboneyi en yakın anahtara ya da yoğunlaştırıcıya bağlayan ağ elemanı. Genellikle kapalı devre şeklini alan ve bir çift bakır telden oluşan ve ayrıca fiber optik kabloları, mikrodalga bağlantıları ya da diğer teknolojileri kullanabilen bir erişim kanalı.

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

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.

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 birimlerince 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 yönetişim, risk ve uyum için bütüncül bir yaklaşım benimsemesini beklemektedir.

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.

FTTC/B/H: Fiber hattın kabine (C), binaya (B) ve eve (H) kadar dağıtımıdır.

Geleneksel büyüme ve kar maksimizasyonu modeline alternatif olarak ortaya çıkmış, gelişmekte olan bir yönetim kuramı olarak kabul edilmektedir.

Küresel Raporlama Girişimi (GRI): Birleşmiş Milletler Çevre Programı ve BMKIS gibi Birleşmiş Milletler programları ile yakın iş birliği içinde çalışan, dünya çapında faaliyet gösteren, kar amacı gütmeyen ve çoklu paydaş yapısına sahip bir kuruluş olan GRI'ın 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, CO_2 emisyonunu azaltma, binanın iç ortamını geliştirme, kaynaklara ve etkilerine hassasiyet göstermektir.

MNP (Mobil Numara Taşınabilirliği): Abonelerin servis sağlayıcılarını değiştirdiklerinde kendi cep telefonu numaralarını kullanmaya devam etmelerine izin veren bir hizmet.

Müşteri Kaybı: Müşterilerin aboneliklerini sonlandırmasının bir sonucu olarak abonelik iptallerinden kaynaklanan müşteri devir hızı ölçüsü; müşterilerin rakip operatörlere geçmesi, ücret ödememeleri sebebiyle hizmet sağlayıcısının servisleri sonlandırması ve mobil iletişim hizmetleri konusunda, ön ödemeli kartların kullanım sürelerinin dolması.

Net sıfır emisyon: Paris Anlaşması kapsamında kabul edilen maksimum 1,5 °C'lik 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 tanımlamıştır. Şirket hissedarları ve çalışanları, yatırımcılar, tüketiciler, tedarikçiler, sendikalar, sivil toplum kuruluşları, düzenleyici otoriteler ve hükümet şirketlerin paydaşları olarak değerlendirilebilir.

Penetrasyon: Toplam abone sayısının hizmet sağlanan nüfusa bölünmesiyle elde edilen, yüzdelik olarak ifade edilen oran.

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 (H_2O), karbondioksit (CO_2), nitröz oksit (N_2O), metan (CH_4) ve ozon (O_3) 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 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: "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 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 adalete 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 yönetişim 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.

xDSL: Başlıca iki kategorisi ADSL ve SDSL olan her türlü dijital abone hattını genel olarak tanımlar. xDSL teknolojisinin diğer iki türü, yüksek veri hızına sahip DSL (HDSL) ve çok hızlı DSL'dir (VDSL). DSL teknolojileri bakır kablolar üzerinde veri paketlemek için gelişmiş modülasyon programları kullanırlar. Anahtar istasyonları arasında değil, sadece telefon anahtarlama istasyonundan bir evle ya da ofisle bağlantı kurmak için kullanıldıklarından bazen "son mil teknolojileri" adıyla anılırlar.

İletişim

Ankara
Turgut Özal Bulvarı
06103 Aydınlıkevler/Ankara

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

Rapor İletişimi

Sürdürülebilirlik Konuları
surdurulebilirlik@turktelekom.com.tr

Yatırımcı Temelli Konular
investorrelations@turktelekom.com.tr

Künye

Sürdürülebilirlik ve Raporlama Danışmanı:
Deloitte Türkiye Sürdürülebilirlik Hizmetleri
www.deloitte.com

Yasal Uyarı

Sürdürülebilirlik Raporu (“Rapor”) Türk Telekomünikasyon A.Ş. tarafından GRI standartlarına uygun olarak sadece bilgilendirme amaçlı olarak hazırlanmıştır. Herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturma amacı taşımaz.
Raporda 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.

Türk Telekom

Değerli Hissettirir