

## PAYDAŞ KATILIMI

Türk Hava Yolları Sürdürülebilirlik Stratejisinin ana amacı değer zinciri boyunca sürdürülebilirlik etkilerinin yönetildiği başarılı bir iş modeli oluşturmaktır. Şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim anlayışı ortaya koymak adına Ortaklık karar alma süreçlerinde paydaşların beklentileri dikkate alınmakta, gerçekleştirilen çalışmalarla bu beklentilerin karşılanması amaçlanmaktadır. Bu amaçla, paydaş beklenti ve görüşleri, çeşitli kanallar aracılığıyla dinlenmekte, açık, adil ve yapıcı bir diyalog oluşturulmakta, ortak fayda doğrultusunda oluşturulan iş birlikleri geliştirilmektedir. Bu kapsamda oluşturulan iletişim kanalları ve iletişim sıklığı, paydaş grubunun beklenti ve ihtiyaçlarına göre farklılıklar göstermektedir.

PAYDAŞ GRUBU	İLETİŞİM METOTLARI	EN SIK İLETİLEN KONULAR VE VERİLEN YANIT
1 <b>ÇALIŞANLAR</b>	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Duyuru Afişleri (Sürekli), E-posta İletileri (Sürekli), Sosyal Medya (Sürekli), Toplu Sözleşmeler (periyodik), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), Kurumsal Politikalar (Sürekli), Eğitimler (Sürekli), Etik Hat (Sürekli), Birebir Görüşmeler (Yıllık), İK Paylaşımları (3 Ayda Bir), Empathy Intranet (Sürekli), "HR Gaste" Çalışan Bülteni (Aylık), Bireysel Öneri Sistemi (Sürekli)	<ul style="list-style-type: none"><li>* 2020 yılında başlayan ve etkileri raporlama döneminde de devam eden COVID-19 salgını çalışma düzeninde önemli bir dönüşüme neden olmuştur. Sosyal izolasyon tedbirleri nedeniyle çeşitli dönemlerde uzaktan çalışma uygulamaları gerçekleştirilmiştir. Raporlama döneminde pandemi etkilerinin azalmaya başlaması ile birlikte, çalışanlarımızın çalışma düzeniyle ilgili ilettikleri talepler doğrultusunda uzaktan ya da hibrit çalışma ve esnek mesai saatleri uygulamaları başlatılmıştır.</li><li>* Etik Hat, Ortaklık çalışanlarının bildirimlerini iletebildikleri temel iletişim kanallarından biridir. Raporlama döneminde Etik Hat aracılığıyla 179 bildirim yapılmıştır. Bu bildirimlerin ağırlıklı olarak "iş barışını bozucu hareket" ve kurum kültürüne aykırı hareket" konularıyla ilgili olduğu gözlemlenmiştir. Bu konuların tamamı Etik Kurul tarafından incelenmiştir. Aksiyon alınması gerekli görülen bildirimler hakkında ilgili çalışan ve birimlerin bilgilendirilmesine ve iş disiplinine aykırı davranışların idari yaptırımlara bağlanmasına karar verilmiştir.</li><li>* Ortaklık çalışanları, çalışma hayatlarıyla ilgili konuları, öneri ve görüşlerini doğrudan İnsan Kaynakları birimlerine iletebilmektedir. Bu kapsamda 2021 yılında ücret değişiklikleriyle ilgili sorular alınmış, bu talepler Üst Yönetim tarafından da haklı bulunarak iki kez ücretlerde iyileştirmeye gidilmiştir.</li></ul>
2 <b>ACENTELER</b>	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Acente Ziyaretleri (Aylık), Telefon Görüşmeleri (Günlük), E-Posta İletişimi (Günlük), Acente Sözleşmeleri (Sürekli), TÜRSAB Talep ve Şikayet Bildirimleri (Anlık), Toplantı ve Görüşmeler (Yılda Birkaç Kez), Acente Portalı ve Bildirimleri (Sürekli), Resmi Bildirimler (İhtiyaç Halinde)	<ul style="list-style-type: none"><li>* Acentelerden gelen önemli taleplerden biri iş olanaklarının ve farklı iş ortaklıkları kurabilmelerine yönelik etkinlik ve uygulamalar geliştirilmesidir. Bu doğrultuda acente memnuniyetinin artırılması adına Fam Trip, tanıtım, etkinlik ve çalıştaylar düzenlenmekte; acentelere yönelik yurt dışı destinasyonlara tanıtım gezileri ve etkinlikleri gerçekleştirilmektedir.</li><li>* Acentelerin, yolcu ile ilgili PNR, bilet ve uçuş konularındaki sorunlarının daha hızlı çözülmesine ilişkin uygulama taleplerine yönelik Acente Destek birimi kurulmuştur.</li><li>* Acentelerin eğitim taleplerine yönelik olarak acente çalışanlarına ücretsiz rezervasyon sistemi eğitim ve sertifikasyon hizmeti verilmiştir.</li><li>* Acentelerin, müşterilerinin fuar iptalleri nedeniyle mağduriyet yaşamaması için ilave hak taleplerine olumlu yanıt verilerek ek haklar tanımlanmıştır.</li><li>* Ortaklığın uyguladığı engelli, öğrenci, öğretmen ve benzeri yolculara sağladığı indirimli bilet uygulamalarının acenteler tarafından da uygulanması talep edilmiştir. Bu talep olumlu görülerek indirimlerin acente kanalından da uygulanabilmesi sağlanmıştır.</li><li>* Yurt içindeki acentelerin, küresel ölçekte faaliyet gösteren Online Seyahat Acenteleriyle (OTA) rekabet edebilirliklerini artırmaya yönelik uygulama taleplerine dönem içinde yanıt verilmiştir. Bu doğrultuda Türkiye çıkışlı uçuşlarda Küresel OTA'lara uygulanan teşvik oranları düşürülerek acentelerin rekabet gücü artırılmıştır.</li><li>* Dönem içinde acentelerin biletleme servis ücretlerinin artırılması talebi doğrultusunda servis ücretleri artırılmıştır.</li></ul>
3 <b>HİSSEDARLAR VE YATIRIMCILAR</b>	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Genel Kurul Toplantısı (Yıllık), Finansal Raporlar (Çeyreklik Dönemlerde), Yatırımcı Konferansları ve Roadshowlar (Sürekli), E-posta İletileri (Sürekli), Telefon Görüşmeleri (Sürekli), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), Yüzyüze veya Çevrimiçi Görüşmeler (Talep Üzerine), KAP/Özel Durum Açıklamaları (Anlık)	<p>Ortaklığımız 2021 yılı içerisinde 8 adet yatırımcı konferansı ve roadshowa katılmış, 80 adet telekonferans görüşmesi ve 100'ün üzerinde bireysel ve kurumsal yatırımcı toplantısı gerçekleştirmiştir. Mali tablolara ilişkin sonuçlar üzerine 4 adet yatırımcı konferansı organize etmiştir. Bu buluşmalarda, şirket uygulamaları, finansal performans bilgileri, pandemi ve sonrası uygulamalar, gelecek hedeflerine yönelik bilgi taleplerine yanıt verilmiştir.</p>

4	<b>BANKA VE FİNANS KURULUŞLARI</b>	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Finansal Raporlar (Çeyreklik Dönemlerde), E-posta İletileri (Sürekli), Telefon Görüşmeleri (Sürekli), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), Yüzyüze veya Çevrimiçi Görüşmeler (Talep Üzerine), Finansman İhale ve Sözleşmeleri (İhtiyaç Halinde)	Banka ve finans kuruluşlarının talepleri büyük ölçüde Ortaklığın mali ve operasyonel durumu, geleceğe yönelik projeksiyonları, pandemi dönemi ve sonrası tedbir uygulamaları ve yürüttükleri finansal işleme yönelik bilgi ihtiyaçlarına yoğunlaşmakta olup bu talepler öncelikle Ortaklığımız'ın Yatırımcı İlişkileri internet sitesi üzerinden sağlanmakta, burada bulunamayan bilgiler için toplantı ve bilgi paylaşımları yapılmaktadır.
5	<b>BİREYSEL MÜŞTERİLER</b>	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Sosyal Medya (Sürekli), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), Müşteri ve Pazar Araştırmaları (Sürekli), Müşteri Ziyaretleri (Haftalık), E-posta Bildirimleri ve Telefon Görüşmeleri (Sürekli), Mobil Uygulama (Sürekli), Sadakat Programı (Sürekli), Çağrı Merkezi (Sürekli), Toplantı ve Fuarlar (Sürekli), Uçak İçi Eğlence Sistemi-IFE (Sürekli), Şikayet ve Öneri Formları (Sürekli), Reklam ve Tanıtım Filmleri (Sürekli)	Bireysel müşteriler, başta çağrı merkezi olmak üzere çeşitli kanallarla başta uçuş planlama, satış ve biletlemeyle ilgili konular olmak üzere çok sayıda konuda talep, öneri ve şikayetlerini ilgili birimlere iletebilmektedir. İlgili birimler en kısa sürede müşteri bildirimlerine yanıt vermektedir.
6	<b>KURUMSAL MÜŞTERİLER</b>	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Sosyal Medya (Sürekli), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), Müşteri ve Pazar Araştırmaları (Sürekli), E-posta Bildirimleri (Sürekli), Mobil Uygulamalar (Sürekli), Müşteri Portalları ve Dijital Entegrasyon Uygulamaları (Sürekli), Kurumsal Sadakat Programı (Sürekli), Çağrı Merkezi (Sürekli), Şikayet ve Öneri Formları (Sürekli), Reklam ve Tanıtım Filmleri (Sürekli), Toplantı ve Görüşmeler (Sürekli), Videokonferans ve Telefon Görüşmeleri (Talep Üzerine), Fuarlar (Yıllık),	* Online ticaret uygulamalarının artışına paralel olarak hava kargo taşımacılığına talepler de artmıştır. Bu doğrultuda kargo müşterilerinin çeşitli dijital hizmet talepleri bu uygulamalar geliştirilerek veya mevcut süreçler dijitalleştirilerek karşılanmaktadır. * Kurumsal müşterilerin, uçuş operasyonların çevresel etkileri, karbon ayak izi gibi veri talepleri, insan hakları, çalışan hakları, iş etiği, yolcu hakları, sağlık, güvenlik ve veri emniyeti gibi kurumsal politikalara yönelik bilgi talepleri kurumsal internet sitesi üzerinden karşılanmaktadır. * Dönem içinde kurumsal müşterilerin kurumsal kartların dijitalleşmesine yönelik taleplerine yönelik altyapı geliştirilerek sadakar kartlarının dijitalleştirilmesine başlanmıştır.
7	<b>TEDARİKÇİ VE ALT YÜKLENİCİLER</b>	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Sosyal Medya (Sürekli), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), E-posta Bildirimleri (Sürekli), Satın Alma Sözleşmeleri (Sürekli), Toplantı ve Görüşmeler (Sürekli), Videokonferans ve Telefon Görüşmeleri (Talep Üzerine), Fuarlar (Yıllık)	Pandemi sürecinde tedarik zincirinde yaşanan zorluklar dolayısıyla tedarikçilerden mali destek talepleri gelmiştir. Yapılan araştırmalar doğrultusunda desteğe ihtiyacın doğrulandığı ürün kalemlerinde tedarikçilere destek sağlanmıştır.
8	<b>SEKTÖR DERNEKLERİ</b>	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), E-posta Bildirimleri (Sürekli), Toplantı ve Görüşmeler (Düzenli Olarak), Çalışma Grupları ve Ortak Projeler (Sürekli), Videokonferans ve Telefon Görüşmeleri (Talep Üzerine)	
9	<b>İŞ ORTAKLARI</b>	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), E-posta Bildirimleri (Sürekli), Toplantı ve Görüşmeler (Düzenli olarak), Ortak Projeler (Sürekli), Videokonferans ve Telefon Görüşmeleri (Aylık)	İstihdam süreçlerinin daha hızlı ilerlemesi ve ünitelerin hedef ve beklentilerine katkı sağlanması yönünde çalışmalar gerçekleştirilmektedir.
10	<b>ULUSLARARASI ÖRGÜTLER ve DÜZENLEYİCİ KURULUŞLAR</b>	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), E-posta Bildirimleri (Sürekli), Denetimler (Yıllık), Sunumlar, Raporlar ve Yayınlar (Sürekli), Etkinlik ve Zirve Toplantıları (Düzenli Olarak), Videokonferans ve Telefon Görüşmeleri (Talep Üzerine)	Uluslararası kuruluşların idari kurullarında aktif rol alarak gerçekleştirilen faaliyetlere katılım sağlanmakta ve elde edilen bilgi birikimini Ortaklığa aktararak verimliliğin ve standardizasyonun artırılması hedeflenmektedir. Pandemi dolayısıyla ortaya çıkan koşullara uygun olarak uçuşların emniyet düzeyinden feragat etmeden operasyonların kolaylaştırılmasıyla hava taşımacılığının devamlılığının sağlanması yönünde oluşan ihtiyaçlara eşgüdüm içinde yanıt verilmiştir.
11	<b>SENDİKALAR</b>	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Toplu Sözleşmeler (periyodik), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), Kurumsal Politikalar (Sürekli), Toplantı ve Görüşmeler (Günlük), Çalışma Grupları (Sürekli), E-Posta Bildirimleri ve Telefon Görüşmeleri (Sürekli)	Raporlama dönemi boyunca sağlıklı iletişim korunmuştur. Çalışanların sosyal ve ekonomik refah düzeyinin geliştirilmesine yönelik talepler doğrultusunda uygulamalar gerçekleştirilmiştir.

12	<b>ÜNİVERSİTE VE ARAŞTIRMA KURUMLARI</b>	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), E-posta Bildirimleri (Sürekli), Telefon Görüşmeleri (Sürekli), Eğitim Programları (Sürekli), Videokonferanslar ve Toplantılar (Aylık)	Dönem içinde çok sayıda üniversite tarafından iletilen eğitim programı talepleri ve yüksek lisans programı iş birliklerine olanaklar doğrultusunda yanıt verilmiştir. Staj ve istihdam taleplerine de değerlendirmeler doğrultusunda uygun görüldüğü sürece olumlu karşılık verilmiştir.
13	<b>MEDYA</b>	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), E-posta Bildirimleri, Telefon Görüşmeleri ve Toplantılar (İhtiyaç Halinde), Basın Bültenleri, Röportaj ve duyurular (Sürekli)	Pandemi sonrasında seyahat alışkanlıklarında yaşanan değişiklikler ve değişen tüketici beklentileri doğrultusunda sosyal medya içerikleri üretilmiş, raporlama dönemi içinde medya mensuplarının Ortaklığa yönelik bilgi taleplerine yönelik gerekli paylaşımlar yapılmıştır.
14	<b>SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI</b>	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), Toplantı ve Görüşmeler (İhtiyaç Halinde)	Sivil toplum örgütlerinden dönem içinde gelen en yaygın talep saha çalışmalarında ulaşım desteği olmuştur. Ortaklığımız, şirket hedefleri ve değerleriyle uyumlu sivil toplum kuruluşlarıyla proje bazlı iş birliği yaparak imkanları dahilinde ulaşım desteği sunmaktadır.
15	<b>YEREL YÖNETİM</b>	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), Toplantı ve Görüşmeler (İhtiyaç Halinde)	Raporlama döneminde yerel yönetimlerin, Sıfır Atık sistemine geçişte yaşanan aksaklıkların giderilmesine yönelik talepleri ilgili düzenlemelere uygun olarak gerçekleştirilen uygulamalarla karşılanmıştır.
16	<b>BAĞIMSIZ DENETİM VE DERECELENDİRME</b>	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), E-mail ve Telefon Görüşmeleri (Talep Üzerine), Videokonferans ve Toplantılar (Talep Üzerine), Denetimler (Yarı Yıllık/Yıllık)	Ortaklık süreçleri mali ve operasyonel parametreler doğrultusunda uyum sağlanan standartlara göre yıl içinde denetimden geçerek sertifikalandırma süreçleri gerçekleştirmiştir. Bu çalışmalara yönelik olarak denetim ve derecelendirme kuruluşlarının bilgi ve doküman taleplerine zamanında yanıt verilmiştir.
17	<b>TOPLUM</b>	Faaliyet Raporları (Yıllık), Sürdürülebilirlik Raporları (Yıllık), Kurumsal Web Sitesi (Sürekli), Toplantılar (İhtiyaç Halinde), Sosyal Sorumluluk Projeleri (Sürekli)	Geniş uçuş ağıımız kapsamında Ortaklığımıza en sık yöneltilen beklenti uçuş noktalarında eğitim odaklı çalışmalara destek verilmesidir. Bu kapsamda geliştirilen projelere Ortaklık stratejileri ve olanakları dahilinde ulaşım desteği verilmektedir.