



# Turkcell Grup

## COVID-19 - İlk Değerlendirmemiz

10 Nisan 2020



# Genel Müdür'ün Mesajı

*Değerli Paydaşlarımız,*

*Her sektörün birçok farklı açıdan etkilendiği ve etkilenmeye devam edeceği büyük bir küresel kriz döneminden geçiyoruz. Turkcell olarak, bu dönemde ortaya çıkan zorluklara karşılık gerek müşterilerimiz gerekse Şirketimiz için hızlı önlem ve aksiyonlar aldığımızı inanıyoruz. Bu sunum, aldığımız aksiyonları, ortaya çıkan zorlukları ve uzun dönem fırsatlarını özetlemeyi amaçlamaktadır. Belirsizlikler nedeniyle, henüz finansal beklentilerimize dair görüş veya rakamsal güncelleme paylaşamıyoruz, ancak, önümüzdeki haftalarda yapacağımız 2020'nin ilk çeyreği sonuç açıklamasında daha detaylı paylaşım yapabilmek için çalışmalarınızı sürdürüyoruz.*

*Herkesin sağlıklı kalması dileğiyle,*

*Saygılarımla,*

*Murat Erkan*



# COVID-19 Etkilerine İlişkin İlk Değerlendirmemiz

## ÖNE ÇIKAN NOKTALAR

### 🌀 Turkcell'de durumu yakından takip ediyor; her fonksiyon altında çalışma grupları ile önlemler alıyoruz

Çalışan sağlığını, hizmetlerimizi ve operasyonlarımızı kesintisiz sürdürebilmeyi, ve likidite yönetimine daha fazla önem vererek bilanço ile ilgili olası risklerin yönetimini önceliklendiriyoruz

### 🌀 Telekom hizmetleri iş, eğitim ve yaşam için daha önemli hale geldi ve talep arttı

Sınırlı hareket kabiliyeti ve uzun süreli bir senaryonun potansiyel risklerinin (roaming vb.) de farkındayız

### 🌀 Hızlanan dijitalleşme, uzun vadede iş ve eğlence alanlarındaki fırsatları artırıyor

Benzersiz dijital servisler portföyümüz kriz sonrası dönemde Turkcell'i öne çıkarıyor

### 🌀 Güçlü bir likiditeye sahip sağlam bilançomuz var

Turkcell, güçlü likiditesi ve sınırlı finansal riskleri ile güçlü bir bilançoya sahiptir



# Türkiye’de COVID-19

## Türkiye’de Durum

- **İlk vaka** diğer ülkelere göre nispeten **daha geç** olarak 10 Mart’ta raporlandı
- **Okullar** (16 Mart), eğlence yerleri, restoran ve sosyal toplanma alanları (21 Mart) **kapatıldı**
- **Riskli grup** (65 yaş üstü ve kronik hastalar) için **sokağa çıkma yasağı** (22 Mart) geldi
- **Gençler** (20 yaş altı) için **sokağa çıkma yasağı** (3 Nisan) geldi
- **Tüm uluslararası ve yurtiçi uçuşlar durduruldu**; şehirlerarasında otobüs ve araçla seyahat kısıtlandı

## Ekonomik Önlemler

- TCMB faizleri 100 baz puan indirerek %9,75 seviyesine çekti; bankalar için **ek likidite önlemleri** açıklandı
  - 100 milyar TL (GSYİH’nin %2,1’i) değerinde **Ekonomik İstikrar Kalkanı paketi** açıklandı
    - Vergi, kredi, sosyal sigorta ödemelerinde vade erteleme
    - En düşük emeklilik maaşlarında artış ve işletmeler için teşvikler
  - **Vergi beyannamesi** 30 gün (bazı sektörler için 3 ay) ertelendi
  - Kamu bankaları %7,5 faiz oranı ile 3 yıla kadar **kredi sağlayacak** (politika faizinden 225 baz puan daha düşük)
  - Kredi ödemeleri için **vade uzatımı**; bankalar için takipteki krediler karşılığında esneklik sağlandı
  - **İstihdam ve esnek çalışma desteği**; maaşlara %75 e kadar devlet desteği
  - Hazine ve Maliye Bakanlığı, **temettü dağıtımını %25 ile sınırladığını** 3 Nisan’da duyurdu. Bu karar, halihazırda dağıtılabılır kârın en az %50’si şeklinde olan kar dağıtım politikamızı da sınırlamaktadır.
- Her gün **yeni önlemler** açıklanmaya devam etmektedir..



# Alınan İlk Aksiyonlar

## ÇALIŞANLAR

- 13 Mart'tan bu yana 10 bini aşkın çağrı merkezi çalışanı dahil olmak üzere **uzaktan çalışma**
- Saha çalışanlarına gereken hijyen** malzemelerinin sağlanması

## MÜŞTERİLER

- Uzaktan eğitim portalı** için mobilde aylık ücretsiz 6GB; TV+ kullanıcıları için **uzaktan eğitim kanallarında** aylık ücretsiz 10GB
- Üniversite öğrencilerinin **uzaktan eğitim kanallarına** erişebilmesi için hatlarına ücretsiz 6GB tanımlanması planlanıyor (değerlendiriliyor)
- Sağlık sektörü** çalışanlarına ücretsiz 500 dakika ve aylık 5 GB internet; **aile hekimlerine** ücretsiz 10.000 dakika
- Sağlık sektörü çalışanları** ve **65 yaş üstü** kullanıcılar için tahsilat kolaylıkları
- Yurtdışı Turkcell aboneleri için Konsolosluk Çağrı Merkezlerini aramaları ücretsiz

## PERAKENDE KANALI

- AVM'lerdeki mağazalar kapandı** (1.300 münhasır noktanın 170'i kapandı. 4,000+ münhasır olmayan nokta açık)
- Cadde mağazaları haftanın 6 günü** 12:00-18:00 saatleri arasında hizmet veriyor. Bu mağazalarımıza hijyen malzemeleri sağlandı.

## ŞEBEKE

- Şebeke optimizasyonu:** Yapay zeka ile şebeke yoğunluğunun aktif yönetimi
- Şebeke operasyonu ekipleri her daim hazır ve herhangi bir ihtiyaç için **yedek kapasite** devrede
- Kritik teçhizatlar önceden sipariş edildi ve **stok ikmali** yapıldı

## FİNANSAL

- Likidite yönetimi ve tahsilat riski** konularına odaklanıldı
  - CFO ile günlük **finansal risk yönetimi toplantıları**; Grup CFO'ları ile haftalık durum kontrol toplantıları; **nakit akışının** günlük takibi
- Dinamik **gelir tahminleme** ve **maliyet kontrolü** aksiyonları

## DİĞER

- Üç operatör, Sağlık Bakanlığı'nın işbirliği ile yapay zeka tabanlı virüse karşı yüksek risk gruplarının belirlenmesi, konum verileri sayesinde karantina kurallarına uyumun sağlanması ve salgın hakkında güncel bilgiler içeren bir mobil uygulama geliştirilmesini amaçlayan bir proje başlattı.



# Stratejik Odak Alanlarındaki İlk Etkiler

## Dijital Servisler



- Dijital servilerimizle evde eğlence sunuyoruz; uzaktan çalışmaya ve eğitime aracılık ediyoruz
- TV+'da 2 kat data kullanımını gerçekleştirdi
- BiP ile arkadaşlar, aileler ve iş arkadaşları bağlanıyor; grup görüntülü aramalarında 10 kat artan kullanım; görüntülü aramalar ve BiP web'de 2 kat artan kullanım
- Dergilik'te okunan dergi sayısında %75 artış gerçekleşti

## Dijital İş Çözümleri



- Dijital İş Çözümleri işimizle kurumsal müşterilere konumdan bağımsız 7/24 iş sürekliliği sağlama hizmeti veriyoruz
- Halihazırda 1.600 müşterinin veri merkezi uzaktan yönetim hizmeti
- Kurumsal segmentte uzaktan çalışma ve uzaktan eğitim platformu için talep artışı
- Devam eden şehir hastaneleri projeleri hızlanıyor
- Salgından direkt etkilenen bazı sektördeki müşterilerde potansiyel gelir kaybı riskimiz var

## Techfin Servisleri



- Paycell daha fazla kullanıcı ve üye işyeri için mobil ve temassız ödemeye erişim sağlamayı hedefliyor
- Ödeme alışkanlıklarının nakitsiz ödeme metotlarına dönüşümü hızlanıyor
- Uygulama mağazalarında (App Store, Google Play) Paycell online ödemelerde %30 artış var
- e-ticaret ödemelerini Turkcell faturasına yansıtma %42 artış var
- Fiziksel kanallardan üye işyeri kazanım hedeflerimizde azalma riski var



# Türkiye Operasyonlarımızdaki İlk Etkiler

## Müşteri Davranışları ve Trendler – Mart Son Hafta

### KULLANIM

#### DATA KULLANIMI

**%35↑**

toplam şebekede

#### DİJİTAL SERVİSLER

**10x**

BiP  
Grup Video Arama

**%15↑**

TV+  
Giriş&Oturum Süresi

### ABONELİK

#### YENİ ABONE

**%35↓**

Mobil Faturalı

**%52↑**

Sabit

#### CHURN

**%37↓**

Mobil Faturalı

**%28↓**

Sabit

### DİJİTAL KANALLAR

#### ZİYARETÇİ

**%30↑**

Turkcell web sitesi & uygulama

#### SATIŞ

**%76↑**

#### İŞLEM SAYISI

**%20↑**

Paycell uygulamasından  
fatura ödeme



# Uluslararası İşlerimize İlk Etkiler

## Ukrayna



- Ülkede karantina kuralları uygulanıyor. Nüfusun bir kısmı kırsal yerlere göçtü
- Telekom mağazaları açık olmaya devam ediyor ancak müşterilerimizi dijital kanala yönlendiriyoruz
- Ses trafiğinde %9 artış, data trafiğinde %3 artış (Mart'ın son haftasının Şubat'ın son haftasına göre kıyaslanması)
- Pazar ağırlıklı ön-ödemeli; dolayısıyla hareketin kısıtlanması durumuna daha hassas
- Rekabet Kurumu fiyat artışlarının durmasını tavsiye etti
- IMF anlaşmasında ilerleme UAH'ın değer kazanmasını ve piyasada likiditenin artmasını sağladı

## Belarus



- Resmi karantina kararı yok ancak halk artan şekilde hareketliliğini azaltıyor
- Fiziksel kanallara azalan talep nedeniyle yeni müşteri ve cihaz satışlarında potansiyel azalış
- Ses trafiği %7, data tüketimi %4 arttı (Mart'ın son haftasının Şubat'ın son haftasına göre kıyaslanması)
- Pazar ağırlıklı ön-ödemeli; dolayısıyla hareketin kısıtlanması durumuna daha hassas
- Müşteriler dijital kanallara yönlendiriliyor
- Bakanlar Kurulu fiyat artışlarını aylık %0,5 olarak sınırladı

## KKTC



- Ülkede karantina koşulları uygulanıyor
- Ana gelir kaynakları turizm ve yabancı öğrenciler olduğundan ekonomi ve sektör seyahat kısıtlamasına çok hassas
- Üniversite öğrencileri evlerine döndüğü için öğrenci tarifelerinde azalan talep
- Müşteri trafiğinin azalması nedeniyle azalan cihaz satışları



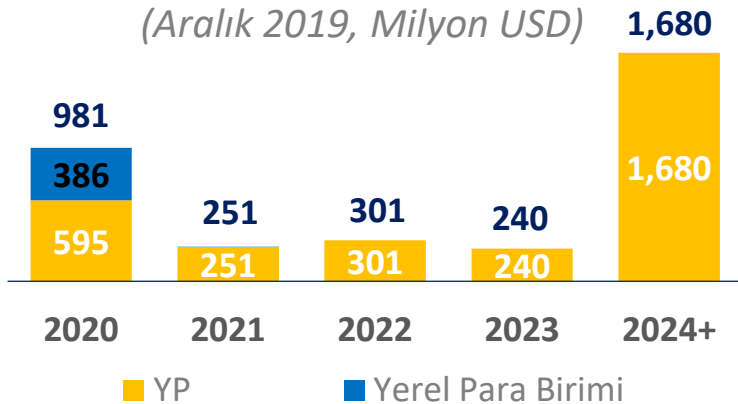


# Bilanço ve Likidite Pozisyonumuz

- İhtiyatlı nakit yönetimi: Aralık 2019 itibarıyla **115 Milyon USD artıda Yabancı Para pozisyonu**
- Vade riski yönetimi: Ortalama borçlanma vadesi yaklaşık **5 yıl**, işletme sermayesi ağırlıklı olarak yükümlülüklerimizin vadesine uyan banka kredileri ile finanse edilmektedir.
- Likidite:** Operasyonları yönetmek için yeterli kaynaklar:
  - Çoğunluğu yabancı para olan ~1,7 Milyar USD tutarında nakit
  - 2023'e kadar düşük borç servisi (kısa vadeli yerel para biriminden krediler hariç 3 yıl için ~1 Milyar USD)
  - Çeşitli fon kaynaklarından sağlanmış kredi limitleri
  - Tüketici finansmanı işindeki potansiyel yavaşlamanın** işletme sermayesine olumlu etkisi

## Anapara & Faiz Ödemeleri\*

(Aralık 2019, Milyon USD)



## Yabancı Para Risk Yönetimi Özeti

YP Ürünlerinin Özeti (Aralık 2019, Milyon USD)

YP Nakit:	1.573	YP Borç:	2.715
Diğer YP varlıklar:	246	Diğer YP Yükümlülükler:	426
+Riskten Korunma araçları:	1.437		
<b>Toplam YP Varlıklar:</b>	<b>3.256</b>	<b>Toplam YP Yükümlülükler:</b>	<b>3.141</b>



# Başlıca Zorluklar ve Riskler

## BİREYSEL SEGMENT

- 🌀 Fiziksel kanallarda azalan trafiğin müşteri kazanımına etkisi (benzer etki churn rakamlarına pozitif yansdı)
- 🌀 Ön ödemeli abonelerin fiziksel kanallardan yükleme yapması (düşük ön ödemeli abone oranı: %38, TR mobil geliri içinde payı <%20)
- 🌀 Müşteri hareketliğinin azalması nedeniyle azalan cihaz satışları

## KURUMSAL SEGMENT

- 🌀 Bazı sektörlerin salgından daha fazla etkilenmesiyle bu sektördeki müşterilerden gelebilecek talepler:
  - 🌀 Ödemede erteleme; geçici indirimler
- 🌀 Salgının uzamasına ve makro risklere karşı KOBİ'lerin hassasiyeti (TR gelirimizdeki payı <%10)

## ROAMING GELİRLERİ

- 🌀 Yurtdışı geliş/gidiş kısıtlaması sebebiyle bireysel ve kurumsal segmentte roaming gelirlerinin risk altında olması (gelir payı <%3). Öte yandan roaming giderlerinin de düşük gerçekleşecek olması

## TÜKETİCİ FİNANSMAN İŞİ

- 🌀 Azalan cihaz satışına bağlı olarak tüketici finansman işinde yavaşlamanın artması
- 🌀 BDDK'nın kredi ödemelerinin ertelenmesi kararı ile risk maliyetinde potansiyel artış

## DİĞER

- 🌀 Daha sıkı karantina kararlarının sabit internet kurulumlarını etkileme olasılığı
- 🌀 İşsizlikte artış ya da alım gücünün düşmesiyle işimizin genel olarak etkilenme olasılığı
- 🌀 Uzaktan çalışma sebebiyle siber-saldırlara daha fazla açık olma



# Uzun Vadede Fırsatlar

## MÜŞTERİNİN DİJİTALLEŞMESİ

- 🔗 **Hızlanan dijitalleşmenin** iş ve eğlence alanında fırsatları artırması
- 🔗 Dijital iş çözümlerimizin **online eğitim platformları, uzaktan çalışma ve e-ticaret** için gerekli olması
- 🔗 Dijital servis portföyündeki kullanım artışının **kalıcı alışkanlığa** dönüşmesi

## SERVİS KANALLARININ DİJİTALLEŞMESİ

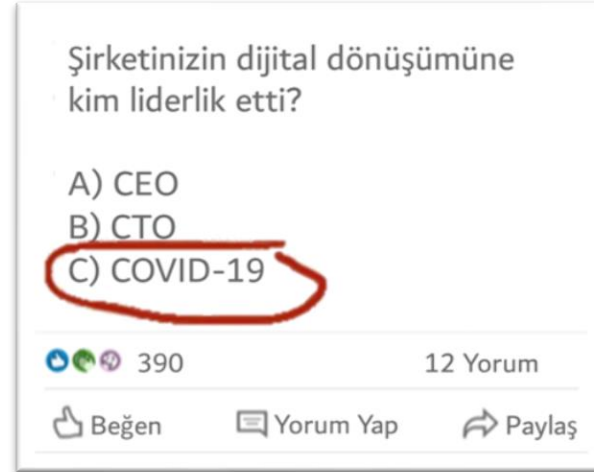
- 🔗 Dijital kanala dönüşümün hızlanması ile **kanal maliyetlerinin optimize olması**
- 🔗 Çağrı merkezi çalışanlarının evden çalışması ile **sabit maliyet azalışı**

## KABLOSUZ SABİT ERİŞİM

- 🔗 Superbox, kablosuz erişimin Türkiye'deki markası, fibere yakın hız ile fibere alternatif tek çözüm olarak ayrışması
- 🔗 Superbox abonelerinin planlanandan hızlı artışı; yeni aboneliklerde %125 artış (Mart'ın son haftası, Şubat'ın son haftasına kıyasla)

## TECHFİN

- 🔗 Ödeme alışkanlıklarının **nakitsiz metotlara** doğru hızlanan değişimi
- 🔗 Dijital içerik için artan talep: Mobil ödeme için büyüme alanı fırsatı
- 🔗 **QR bazlı ve temassız ödemelerde** artış





# Sonuç

## 🔗 Telekom hizmetleri iş, eğitim & yaşam için daha önemli hale geliyor

- Turkcell'in kaliteli hizmetine olan ihtiyaç her zamankinden daha fazla
- Paket aşımı, bir üst tarifeye geçiş ve davranış değişikliğine yol açan güçlü bir talep var

## 🔗 Hızlı dijitalleşme, uzun vadede iş & eğlence alanında fırsatları arttırıyor

- Dijital iş çözümlerimiz online eğitim platformları, uzaktan çalışma ve e-ticaret için gerekli
- Dijital servis portföyümüzün kullanımı artıyor
- Dijital kanallara daha hızlı yönelim ile kanal maliyetlerinde optimizasyon imkanı ortaya çıkıyor

## 🔗 Bazı alanlar ve kesimlerde potansiyel riskler

- Salgının yaz mevsiminde de devam etmesi halinde roaming gelirlerinde risk (gelire oranı <%3)
- Ön ödemeli abonelerin fiziksel kanallardan yükleme yapmaları (düşük ön ödemeli oranı: %38, Türkiye mobil gelirden payı <%20)
- Krizin süresine bağlı olarak global tedarik zincirinde aksama riski
- Uzaktan çalışma sebebiyle siber saldırı riskinin artışı

## 🔗 Anahtar: bilanço kalitesi ve nakit gücü

- Aralık 2019 itibarıyla ~1,7 Milyar USD tutarında güçlü nakit pozisyonuyla öne çıkan sağlam bilanço
- Aralık 2019 itibarıyla 115 Milyon USD artıda döviz pozisyonu



# Yasal Uyarı

İşbu sunum yalnızca bilgilendirme amacıyla hazırlanmıştır ve herhangi bir yetki bölgesinde herhangi bir menkul kıymetin satışa veya satın alınmasını yönelik bir teklif olarak yorumlanmamalı veya değerlendirilmemelidir ve işbu sunumun ne konusu ne de bu belgede yer alan herhangi bir ifade, herhangi bir yatırım faaliyetine temel teşkil etmemektedir veya bunlarla bağlantılı olacak şekilde herhangi bir yatırım faaliyetine girmeye teşvik edici bir unsur değildir. İşbu sunum Şirkete veya herhangi bir menkul kıymetine yapılacak herhangi bir yatırımı değerlendirmek için gerekli olabilecek tüm bilgileri içerdiği iddiasında değildir ve teklif edilen herhangi bir işlemle ilgili veya başka bir şekilde herhangi bir karar, sözleşme, taahhüt veya eylemin temelini oluşturmamaktadır veya bunlarla bağlantılı değildir. Şirkete yapılacak yatırımın değeri ve uygunluğu bağımsız olarak değerlendirilmelidir ve Şirkete yatırım yapmayı düşünen herhangi bir kişiye bu tip bir yatırımı yapmadan önce yasa, vergi, muhasebe, finans, kredi konularında ve ilgili diğer konularda bağımsız kurumlardan bilgi alması tavsiye edilmektedir.

Bu sunum 1933 Menkul Kıymet Kanunu'nun (Securities Act of 1933) 27A ve 1934 Menkul Kıymet Borsalar Kanunu'nun (Securities Exchange Act of 1934) 21E maddesi ile, 1995 Amerikan Özel Menkul Kıymet Davaları Reform Yasası'nın (US Private Securities Litigation Reform Act of 1995) "Safe Harbor" hükmü kapsamında belirtilen ileriye dönük bildirimleri içeriyor olabilir. Özellikle, telekom işimiz ve stratejik odak alanlarımız olan dijital servisler, dijital iş çözümleri ve tech-fin üzerinde COVID-19 salgını sonrasında çok kısa döneme dayanan gözlemlerimiz ve trendler dış faktörler nedeniyle önemli şekilde değişebilir. Bunlarla sınırlı olmaksızın bu sunumda gerçekleşmiş olan bildirimler haricindeki, operasyonlarımız, finansal pozisyonumuz ve iş stratejilerimiz de dahil olmak üzere tüm ifadeler ileriye yönelik bildirimler içeriyor olabilir. Bu bildirimler, genellikle ileriye yönelik bildirimlerde kullanılan "olabilir", "olacak", "bekliyor", "planlıyor", "planlıyor", "tahmin ediyor", "inanıyor", "devam ediyor" ve "yönlendirme" (bunlarla sınırlı olmamakla birlikte) gibi yazılı veya sözlü terminolojilerden tespit edilebilir.

Turkcell, bu tür geleceğe yönelik beyanlara yansıtılan beklentilerin şu anda makul olduğuna inanmasına rağmen bu beklentilerin doğru çıkacağını garanti edemez. Bize atfedilebilen sonraki tüm geleceğe yönelik yazılı ve sözlü beyanlar, bu uyarıcı ifadelerle atıfta bulunarak açıkça belirtilmektedir. Bu tür geleceğe yönelik beyanların sonuçlarını etkileyebilecek belli başlı faktörlere ulaşmak için ABD Menkul Kıymetler ve Borsa Komisyonu'na (SEC) sunulmuş olan 2019 yılına ait Form 20-F Yıllık Raporumuza ve özellikle de bu raporun risk faktörleri bölümüne bakınız. Geleceğe yönelik ifadelerle çok fazla güvenilmemelidir. Yeni bilgiler, gelecekteki olaylar veya başka sebeplerden dolayı beklentileri veya tahminleri güncelleme, revize etme veya onaylama ya da geleceğe yönelik beyanlarda herhangi bir revizyon yapma yükümlülüğümüz bulunmamaktadır. Geçmiş performans gelecekteki performansı garanti etmez veya ön görmez.

Şirket veya bağlı kuruluşları, yönetim kurulu üyeleri, görevlileri, çalışanları veya temsilcileri bilginin uygunluğu, kesinliği, bütünlüğü veya doğruluğu veya bu sunumda yer alan görüşler veya bununla bağlantılı şekilde sağlanan herhangi bir sözlü bilgi veya içerdiği herhangi bir bilgi ile ilgili olarak açık veya zımni herhangi bir beyan veya garanti vermemektedirler ve bu tür bilgilerle ilgili hiçbir sorumluluk, taahhüt veya yükümlülük (doğrudan veya dolaylı, akdi, haksız fiille veya başka herhangi bir şekilde) kabul etmemektedirler. Şirket ve bağlı kuruluşları, yönetim kurulu üyeleri, görevlileri, çalışanları ve temsilcileri, bu sunuma dayandırılacak her türlü yükümlülüğü ve bundan kaynaklanabilecek her türlü hatayı veya yanlışlığı veya ihmali açıkça reddederler. Şirket veya bağlı kuruluşları, yönetim kurulu üyeleri, görevlileri, çalışanları veya temsilcileri, gelecek projeksiyonlarının, yönetim hedeflerinin, tahminlerin, beklentilerin veya geri dönüşlerin gerçekleştirilebilmesi veya uygunluğu ile ilgili olarak açık veya zımni herhangi bir beyan veya garanti vermez. Bu sunum sadece özet bilgiler içermektedir ve kapsamlı olduğu iddia edilmemektedir ve herhangi bir analiz veya değerlendirmenin tek kaynağı olması gibi bir hedefi yoktur (ve bu şekilde kullanılmamalıdır). Bu sunumda belirtilen bilgiler önceden haber verilmeksizin güncellenebilir, revize edilebilir, tamamlanabilir, doğrulanabilir veya değiştirilebilir ve bu bilgiler önemli ölçüde değişebilir. Şirket veya bağlı kuruluşları, yönetim kurulu üyeleri, görevlileri, çalışanları, temsilcileri veya danışmanları, bu sunumda yer alan bilgileri güncelleme veya güncel tutma veya alıcıya bu sunumla ilgili olarak ortaya çıkabilecek ek bilgilere erişim sağlama yükümlülüğü altında değildirler ve bu sunumda ifade edilen görüşler önceden haber verilmeksizin değiştirilebilir ve bahsi geçenlerin hiçbirisi bu sunumun kullanımından kaynaklanabilecek veya bu sunumla bağlantılı olarak ortaya çıkabilecek herhangi bir zararla ilgili olarak (ihmal veya başka türlü) herhangi bir yükümlülük altına girmezler.

Aksi belirtilmediği sürece finansal veriler konsolide bazda, operasyonel veriler ise konsolide olmayan bazda verilmiştir. Sunumda bulunan grafik ve tablolarda yer alan toplamlar yuvarlama farklılıkları sebebiyle tutmayabilir. Bu sunumdaki rakamlar yuvarlanmış olup yüzdelik değişimler basın bülteninde bulunan rakamlar baz alınarak hesaplanmıştır.