

1 ACİL DURUM

APY'de yaşanması olası olağanüstü durum anında bina, ekipman, teknoloji, işgücü ve üçüncü taraf kaynaklarının korunması için yapılması gerekenler ile uyulması gereken kurallar belirlenmiştir.

- Genel Müdürlük binası otomasyon sistemi her an çalışır durumdadır.
- Acil durum ekipleri her an göreve hazır durumdadır.
- Acil durum malzemeleri her an kullanıma hazır haldedir.
- Acil durum senaryoları Banka ortamında banka birimleri desteği ve onlarla birlikte gerçekleştirilen çalışma kapsamında test edilebilir.

1.1 Eğitim, Test ve Bakım

APY, Acil durum sorumluları ve sorumlulukları ile ilgili çalışan ve ilgili paydaşlara eğitim ve bilgilendirmeler gerçekleştirilir. Yılda en az bir kez test gerçekleştirir. Acil durum kapsamında tespit edilen risklerin düşürülmesi ve sürekliliğin sağlanması adına gerekli bakım ve kontrol çalışmalarını gerçekleştirir.

1.2 Acil Durum Yönetimi Faaliyetleri

Acil durum yönetimi, APY binasında hizmet veren birimlerin, normal çalışmasını olumsuz etkileyerek iş kesintisine sebebiyet veren bir olayı takip eden ilk dakikalarda ve saatlerde operasyonel düzeyde yapılması gereken faaliyetleri içermektedir.

Acil Durum Yönetimi aksiyonları aşağıdaki gibidir:

- **Olay öncesi:**
 - İnsan, çalışma ortamı, bina ve alt yapıyı etkileyen olası risklerin değerlendirilmesi
 - Olası risklere tedbir ve önlemlerinin alınması
 - İhbarların değerlendirilmesi
- **Olay süresi:**
 - Olayın niteliğine göre müdahale edilmesi
 - Çalışma ortamından tahliyenin gerçekleştirilmesi
 - Acil Durum servislerinin (İtfaiye, Emniyet, 112 vb.) çağırılması
 - Çalışma ortamında güvenliğin sağlanması ve kapatılması
 - İlk yardımın sağlanması
 - Hasar tespiti yapılması
 - Ulaşımın, konaklama, gıda, temizlik, satın alma vb. ihtiyaçların sağlanması

- Bina alt yapı (elektrik, su, gaz, vb.) ihtiyaçlarının yönetilmesi
- İletişimin sağlanması

1.3 Acil Durum Yönetim Merkezi

Olaya ilk müdahale ve tahliye müteakiben gelişecek tüm olayları kontrol altına almak ve gerekli aksiyonları bir elden yönetmek için olay yerine yakın fakat olaydan etkilenmeyecek mesafede bir Acil Durum Yönetim Merkezi kurulur. Olaydan sonraki tüm faaliyetler ve müdahaleler buradan yönlendirilecek olup, kriz yönetim merkezi ile koordineli çalışılır. APY, bu konuda Banka'dan destek alabilir.

Lokasyon	Konum Tarifi	Telefon No
Alternatif Lokasyon - GM Bina dışı *	Genel Müdürlük binasının karşısında bulunan Bereket Vakfı Camisi	
Alternatif Lokasyon - GM Bina içi **	Genel Müdürlük binası otomasyon odası	61365 (Dahili)

* Bina dışındaki yönetim merkezi konteynir veya prefabrik yapılardan kurulabilir.

** Bina içinde olması durumunda krizi yönetim merkezi ile ortak bir alan belirlenebilir.

1.4 Acil Durum Ekipmanları

Acil durumu yönetmek amacıyla, aşağıda belirtilen dokümanların güncel birer kopyası ile belirtilen malzemeler Acil Durum Yönetimi Merkezleri'nde bulundurulur. APY, Banka lokasyonunda yer aldığı için bu ekipmanların sağlanması ve korunmasında Banka'dan destek alabilir.

➤ Acil Durum Yönetimi için gerekli olan dokümanları:

- ✓ Kritik Doküman ve Değerli Evrak listesi
- ✓ Çalışan kayıtları, İletişim bilgileri ve ulaşılamadığında 1.derece yakınının iletişim bilgileri
- ✓ Elektrik dağıtım noktaları planları
- ✓ Doğalgaz dağıtım noktaları planları
- ✓ Yerleşim krokileri ve kat planları
- ✓ Yangınla mücadele ekipmanı yerleşim planı
- ✓ Elektrik-Su ve doğalgaz boruları tesisat planı
- ✓ İş Sürekliliği ile ilgili dokümanlar
- ✓ İlgili tedarikçi, acil yardım kuruluşları ve yetkililerinin iletişim bilgileri listesi

APY- FELAKETTEN KURTARMA ve ACİL DURUM PLANI PROSEDÜRÜ

- ✓ Acil Durum Yönetim Merkezi ekipmanları,
 - Telefon hattı,
 - Kısa mesafe telsiz,
 - Megafon,
- ✓ Acil Durum Yönetimi ekipleri ekipmanları,
 - Beyaz Baret,
 - Toz Maskesi,
 - İlk Yardım Çantası,
 - Beyaz Önlük,
 - Mavi Baret,
 - Döğük,
 - Reflektörlü Yelek,
 - Kırmızı Baret,
 - Isıya Dayanıklı Eldiven,
 - Saha İşaretleme Bandı,

APY- FELAKETTEN KURTARMA ve ACİL DURUM PLANI PROSEDÜRÜ

1.5 Acil Durumlarda İrtibata Geçilecek Kuruluşlar ve İrtibat Bilgileri

Kuruluş	İrtibat Amacı	İletişim Numarası
Hızır Acil	Yaralanmalar ve ilkyardım	112
Yangın İhbar	Yangın ve doğal afet	
Polis İmdat	Soygun ve terör olaylarına maruz kalınması	
Jandarma İmdat	Soygun ve terör olaylarına maruz kalınması	
AFAD	Afet ve acil durum yönetimi hizmetleri	
Orman Yangını	Orman yangını	
Sahil Güvenlik	Sahil güvenlik hizmetleri	
Alo Zabıta	Zabıta hizmetleri	153
Elektrik Arıza	Elektrik arıza hizmetleri	186
Doğalgaz Arıza	Doğalgaz kaçağı, yangın, doğal afet	187
Su Arıza	Su ve kanalizasyon hizmetleri,	185
Ümraniye Belediyesi	Belediyecilik hizmetleri	0216 443 56 00 Çözüm Hattı 444 9 822
Özel Medicana Çamlıca Hastanesi	Yaralanmalar ve tedavi	0 216 522 60 00 Çağrı Merkezi 0850 460 6334
Hisar Intercontinental	Yaralanmalar ve tedavi	0 216 524 13 00 Çağrı Merkezi 444 5 888
Dentapolitan - Ağız ve	Yaralanmalar ve tedavi	0 216 630 60 55 Çağrı Merkezi 444 41 60
Sağlık Eczanesi	İlaç Temini	0 216 630 10 80
Gökçe Plaza Eczanesi	İlaç Temini	0 216 632 48 16
Akkom Taksi	Ulaşım Hizmetleri	0 216 632 15 43

1.6 Acil Durum Yönetimi Olay Akışı

a. Mesai Saati Dışında Genel Müdürlükte Çalışmayı Engelleyen Bir Olayın Olması

- Acil Durum Yöneticisi veya yedeğine ulaşarak bilgilendirilir.
- Yaşanan olay tanımlanır.
- Olaya ilişkin bilgi verilip toplanma alanına gelmesi istenir.
- Personel ve bina güvenliği sağlanır.
- Emniyet ve ilgili diğer merciler aranarak destek alınır.
- Olayın niteliğine göre devreye girmesi diğer acil durum yönetimi ekipleri göreve çağrılır.
- Hasar tespit çalışması yapılır.
- Hasar değerlendirme yapılır.
 - Bina ve çalışma ortamı.
 - Bilgi varlıkları. (Kıymetli evrak vb.)
 - BT altyapı ve donanımı.
 - Personel boyutlarıyla değerlendirilir.
- Bilgilendirme yapılır
- Gerek duyulan ekip üyeleri göreve çağrılır.
- Olağanüstü durum ilan edilir.
- İş Sürekliliği Planı devreye alınarak kriz yönetimi yapılır.
- İç ve Dış iletişim sağlanır.
- Satın alma ve yatırım kararları verilir ve uygulanır.
- İş sürekliliği stratejilerinin uygulanması takip edilir.
- Her birim kendi sorumluluk alanı ile ilgili rutin şube işlemlerinin gerçekleşmesini ilgili takip eder.
- İş sürekliliği stratejileri uygulanır.
- Olaya ilişkin resmî kurumlarla gerekli iletişim yürütülür.
- Olaya ilişkin kanıt oluşturacak bilgi ve belgelerin toplanması sağlanır.
- Acil durum yönetimi prosedürleri ve talimatları uygulanır.

b. Mesai Saati İçinde APY Binası Çalışmayı Engelleyen Bir Olayın Olması

- Acil Durum Yöneticisi veya yedeğine ulaşarak bilgilendirilir.
- Yaşanan olay tanımlanır.
- Bina acil durum otomasyon sistemleri devreye girerek katlara mesaj iletilir.

- Binanın tahliye edilmesini gerektiren bir durum olması durumunda tahliye süreci gerçekleştirilir.
- Toplanma alanına gidilir.
- Olayın niteliğine göre acil durum ekipleri aktive edilir.
- Personel ve bina güvenliği sağlanır.
- Emniyet ve ilgili diğer merciler aranarak destek alınır.
- Hasar tespit çalışması yapılır.

1.7 Risklerin Değerlendirilmesi ve Takibi

APY Risk değerlendirme çalışmaları yılda en az bir kez ve değişiklik durumlarında gerçekleştirilir. Risk yönetimi çalışmaları ile personel, bina ve alt yapı ve çalışma ortamına yönelik, fiziksel, ergonomik, kimyasal ve biyolojik riskler analiz edilerek önleyici tedbirlerin alınması hedeflenir. İş kesintisine sebep olacak veya benzer şekilde risklerin ortaya çıkmasına neden olacak acil durumların yaşanmasına sebep olabilecek durumlar ve alınabilecek aksiyon ve önlemler risk değerlendirme çalışmalarında değerlendirilir.