ACİL DURUM PLANI

İçindekiler

1. TANIM VE KISALTMALAR 1
2. AMAÇ 2
3. KAPSAM 2
4. GÖREV VE SORUMLULUKLAR 2
4.1. Acil Durum Görevleri ve Hareket Tarzları 3
4.2. Acil Eylem Takımları Görev ve Sorumlulukları Koruma Takımı 5
5. RİSK ANALİZİ 10
6. GENEL PRENSİP VE KURALLAR 11
6.1. Acil Durum Eylem Planı 11
6.2. Acil Durum Toplanma Alanları 11
6.3. Acil Durumlarda Haberleşme 11
6.4. Alarm Verilmesi Gereken Durumlar 12
6.5. Olaylara Müdahale Şekilleri ve Aşamaları 12
7. ACİL DURUM MÜDAHALE TALİMATLARI 13
7.1. Yangın Durum Acil Müdahale Talimatları 13
7.2. Deprem Durumu Acil Müdahale Talimatları 16
7.3. Binanın Eylemcilerce İşgali/ Halk Hareketi Acil Müdahale Talimatları Binanın Eylemcilerce İşgali / Halk Hareketi Acil Müdahale Talimatları 19
7.4. Enerji Kesintisi Acil Müdahale Talimatları 22
7.5. Kaçırma ve Alıkoyma Acil Müdahale Talimatları 23
7.6. İş Yerinde Şiddet Eylemi Acil Müdahale Talimatları 25
7.7. Bomba Tehdidi Acil Müdahale Talimatları 26
7.8. Salgın Hastalık Acil Müdahale Talimatları 28
7.9. Sel ve Su Baskını Acil Durum Talimatları 30
7.10. Soygun Acil Durum Talimatları 32
7.11. Hasar Bildirim Prosedürü 33
7.12. Olay Sonrası Mal Kurtarma Prosedürü 36
7.13. Tahliye Prosedürü Tahliye Prosedürü 36
7.14. Yaralanmalar ve Ölüm 37
8. RAPORLAMA 38
9. EĞİTİM VE TATBİKATLAR 39
9.1. Eğitimler 39
9.2. Tatbikatlar 39

10. ACİL DURUMLARIN MEYDANA GELMEMESİ İÇİN HALK YATIRIM MENKUL DEĞERLER A.Ş. BÜNYESİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR 39
10.1. Genel Çerçeve 39
10.2. Teknolojik Alt Yapı 40
10.3. Haberleşme ve İletişim Ağı 41
10.4. Yedek Ofis 41
10.5. Mali İşler ve Operasyon 42
10.6. İdari İşler ve Güvenlik 42
10.7. Faaliyete Devam Edilemeyeceği Yönünde Karar Alınması Durumu 42
10.8. Acil Durumlarda Kullanılacak Diğer İletişim Kaynakları 43
11. YÜRÜRLÜK 43

1. TANIM VE KISALTMALAR

Acil Durum	:	İşyerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, doğal afet gibi acil müdahale, mücadele, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayları,
ADEP	:	Acil Durum Eylem Planını
AET	:	Acil Eylem Takımlarını,
İSG Uzmanı	:	İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanını
KYK	:	Kriz Yönetim Komitesini
Acil Durum Toplanma Noktası	:	Acil durumların olumsuz sonuçlarından çalışanların etkilenmeyeceği mesafede veya korunakta belirlenmiş güvenli yeri,
Şirket	:	Halk Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'yi,
Merkez	:	Halk Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Genel Müdürlük'ü,
Merkez Dışı Birimler	:	Halk Yatırım Menkul Değerler AŞ. Şubelerini,
ADK	:	Alternatif Dağıtım Kanallarını,
Yönetim Kurulu	:	Halk Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Yönetim Kurulunu
VPN	:	Virtual private network, uzaktan erişim yoluyla farklı ağlara bağlanmayı sağlayan internet teknolojisini,
PRI	:	Primary Rate Interface-Telefon hattını,

İfade eder.

2. AMAÇ

İşbu doküman Halk Yatırım Menkul Değerler A.Ş'nin beklenmedik ve zor durumlar karşısında kullanılmak üzere hazırlanmış bir acil ve beklenmedik durum plan metnidir ve "İş Sürekliliği Yönetim Planı"nın ayrılmaz parçasıdır.

Acil Durum Eylem Planı (ADEP), can kaybı, yaralanma, yapısal ve yapısal olmayan fiziksel hasarlar, çevresel zararlar ile Kurum'un faaliyetlerini kısıtlayan beklenmedik, planlanmadık her türlü olay karşısında (doğal afetler, yangın, savaş, terörist saldırılar, toplumsal ayaklanmalar vb.) uyulması gereken genel kuralları, öncelikli gerçekleştirilecek eylemleri, alınacak tedbirleri saptamak, ilgili acil eylem takımları / ekiplerin görev ve sorumluluklarını belirlemek amacıyla oluşturulmuştur.

3. KAPSAM

Bu plan, Kurum bünyesinde çalışan tüm personeli kapsar.

4. GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Acil Durum Eylem Planı'nın, uygulanmasından, KYK, İnsan Kaynakları ve Kurumsal İletişim Birimi, İSG Uzmanı ve bu plan dâhilinde görevlendirmeleri yapılmış olan takımlar sorumludur. Görev ve sorumluluklar bu planın yürürlüğe girmesi ile birlikte bildirilir.

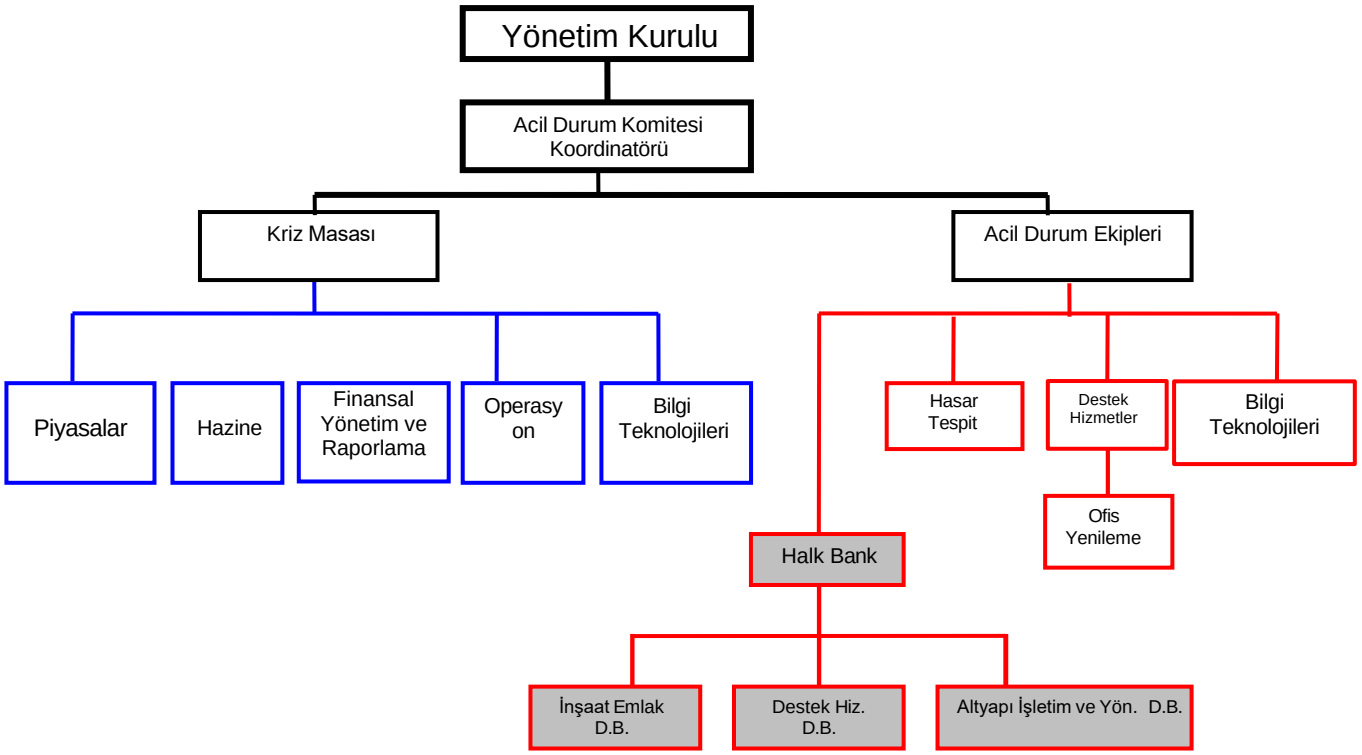
Acil Eylem Takımlarında Görevlendirme: KYK tarafından, personel nitelikleri dikkate alınarak, İş Sürekliliği Koordinatörü ve Acil Durum Eylem Planı (ADEP) Koordinatörü görüşleri alınarak seçilmiş ve konuları ile ilgili eğitilmiş personeldir.

Belirlenmiş ve görevlendirmeleri yapılmış Acil Eylem Takımlarının taşıdıkları görev ve sorumluluklar bu planda açıklanmıştır.

Görevlendirme listelerinde belirtilen personel ilgili konularda periyodik olarak eğitim alır ve periyodik olarak yapılan tatbikatlar ile bilgi ve becerilerini sürekli geliştirir.

Acil Eylem Takımları listesi güvenlik noktalarında ve binada personelin görebileceği muhtelif bölgelere asılır. Bu listelerdeki personeli belirlemek KYK'nın, listeleri güncellemek ve bu personelin eğitimini sağlamak İnsan Kaynakları ve Kurumsal İletişim Birimi'nin sorumluluğundadır.

Kurum bünyesinde Acil Durum Yönetimi'ne ilişkin takım yapıları Organizasyon Şeması'nda aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur.



4.1. Acil Durum Görevleri ve Hareket Tarzları

Kurum yerleşkesinde meydana gelebilecek doğal afetler, yangın, terörist saldırılar, toplumsal ayaklanmalar vb. olaylarda olay yerine yetkili ekipler (İSG Uzmanı, yerel itfaiye, polis, doktor vb.) gelene kadar;

- Olay mahallinin güvenli bir şekilde tahliyesi,
- Olaya ilk müdahalenin yapılması,
- Olay yerinde bulunanların kurtarılarak dışarı çıkartılması,
- Olay yerinde önceden belirlenmiş acil durumlarda kurtarılacak varlıkların kurtarılması ve korunması,
- Olaydan olumsuz olarak etkilenenlere sağlık yönünden ilk müdahalenin

yapılması vb. sağlanarak, olası bir durumda olayın büyümesi ve kayıpların azaltılması amaçlanmaktadır.

Kurum yerleşkesinde görev yapacak personel, olayın meydana geldiği saha, bina veya katta bulunan çalışanlar arasından seçilir; izin, mazeret durumları göz önünde bulundurularak yerlerine bakacak yedek personel de belirtilir. Belirlenen personeller aşağıda belirtilen ekipler içerisinde görevlendirilecektir.

a) Koruma Takımı
b) Söndürme Takımı
c) Kurtarma Takımı
d) İlkyardım Takımı
e) Enerji Müdahale Takımı
f) Haberleşme Takımı
g) Tahliye Takımı
h) Bilgi Sistemleri Kurtarma Takımı

ACİL EYLEM TAKIMI YAPISI		
Stratejik Kontrol	Acil Durum Eylem Planı (ADEP) Koordinatörü	- İş Güvenliği sorumlusu olarak görev yapar, - Kurum bünyesinde işbu Acil Durum Eylem Planı'ndan sorumludur. Kriz Yönetimi Komitesi'ne raporlama yapar, - ADEP'in; Kurumda uygulanmasını, meydana gelen değişiklikler doğrultusunda güncellenmesini sağlar, - ADEP'de yer alan tedbirlerin uygunluğunu ve yeterliliğini kontrol ederler, - ADEP'de belirlenen usul ve esaslar doğrultusunda görev alacak personellerin ve diğer tüm çalışanların bu plan doğrultusunda eğitim almalarını sağlar, - Kurum yerleşkesinde en az yılda bir kez olacak şekilde; Acil durumlara ait senaryoları hazırlanmış tatbikatların yapılmasını sağlar, - ADEP'de değerlendirilerek temin edilmiş araç ve gereçlerin gerekli kontrolleri ile bakımlarını yaptırarak, sürekli faal durumda olmalarını sağlar, - İhtiyacı belirlenen ilave malzeme ve ekipmanın teminini sağlar, - Acil durumlarda değerlendirme yaparak, AET'ye gerekli talimatları verir, Olaya müdahale eden takımların koordinasyonunu sağlar, - Acil durumlara, lojistik destek sağlar, - Acil durum müdahalesi tamamlandıktan sonra; ortamı kontrol eder, tamamen emniyetli olduğuna karar verdikten sonra gerekli bilgilendirmeleri yapar, - Acil durumun raporlanmasını ve değerlendirilmesini sağlar, - Resmi makamlarla koordinasyon, bilgilendirme ve iş birliğini sağlar, - Tatbikat, eğitim ve toplantıları planlar ve iştirak eder, - Müdahale için gerekli ilave personel, araç ve donanımın olay mahalline sevk edilmesini sağlar.
Operasyonel Kontrol	Acil Eylem Takım Liderleri	- Durumu değerlendirir ve gerek görüldüğü takdirde acil durum ilan ederler, - ADEP Koordinatörü'nü bilgilendirirler, - Acil Eylem Takımlarını harekete geçirirler, - Alınan acil eylem aksiyonları ve hazırlanan raporlar konusunda ADEP Koordinatörü'ne bilgi akışı sağlarlar, - ADEP Koordinatörü'nün onay ve direktifleri doğrultusunda takımları yönlendirirler, - Acil durum sona erene dek yürütülecek faaliyetleri yönetirler.
Uygulama	Acil Eylem Takımları	- Olaya ilk müdahaleyi yapmakla sorumludur. Detaylı görevleri 0 de belirtilmiştir.

4.2. Acil Eylem Takımları Görev ve Sorumlulukları Koruma Takımı

- Acil durumlarda; ADEP Koordinatörü ve Acil Eylem Takım Lideri'nin direktifleri doğrultusunda hareket eder,

- Tüm personelin toplanma bölgesine geçmesini sağlar,
- Kurtarma ekibi tarafından acil durumlarda kurtarılan ve ofis dışına çıkartılan varlıkları korur,
- Olay mahallindeki yaralıların sağlıklı bir şekilde naklinin yapılmasını sağlar,
- Güvenlik ekipleri gelinceye kadar, olay yerinde meydana gelebilecek kargaşa ve infiali önler,
- Ofis dışına çıkartılan varlıkları, güvenlik güçleri veya bina yetkililerinin göstereceği bir yerde muhafaza altına alır ve acil durum sona erdikten sonra ilgili personele imza karşılığı teslim eder,
- Tatbikat, eğitim ve toplantılara katılır.

Söndürme Takımı

- Faaliyetler esnasında çıkacak yangınlara ilk müdahaleyi yaparak, yangının söndürülmesini sağlar,
- Yangın ihbarını aldığı anda, tüm takım üyeleri bir araya gelerek toplanır ve olay mahalline ulaşır,
- Sorumluluklarına verilmiş donanımlar ve ekibi ile birlikte süratle olay yerine intikal ederler,
- Olay yerindeki personelin tahliye edilip edilmediğini, kayıp veya içeride personel olup olmadığını belirlemek amacıyla Kurtarma Takımı'na destek olur ve ilgili ekibi bilgilendirerek yönlendirir,
- Yangın yerinin çevresinde gerekli tedbirleri alarak yangının genişlemesini önler,
- Yangının diğer bölgelere atlayarak büyümesini önleyecek tedbirleri alır. Gerekirse yarma, kırma işleri, yanıcı malzemelerin yangın bölgesinden uzaklaştırılması görevlerini yürütür,
- Yangının sınıfına göre müdahale yöntemini belirler,
- Olayın çapını ve imkânları değerlendirir, gerekiyorsa dışarıdan itfaiye çağrılmasını sağlar,
- Dışarıdan itfaiye geldiğinde ekibi ile birlikte, İtfaiye Amiri'nin emrine girer, yangın ile ilgili tüm bilgileri aktarır ve talep edilen desteği sağlar,

- Söndürme Takımı aynı zamanda olaya ilk müdahale ekibi olarak görev yapacağı için, mahalde elektrik enerjisinin kesilmesi veya yedek enerji kaynaklarının kurulması gibi faaliyetlerin gerçekleştirilmesine destek sağlar,
- Müdahalenin gelişimi hakkında ADEP Koordinatörü'nü bilgilendirir,
- Yangın bölgesini çevreleyerek görevliler haricindeki personelin bu bölgeye girişine engel olur,
- Yangın söndürüldükten sonra; ikinci bir emre kadar yangın mahallinde kalarak, yangının tekrar faaliyete geçip geçmediğini kontrol eder,
- Yangın durumunda; söndürme işlemi tamamlandığında, kullanılan malzemelerin toplanmasını ve sorumlularına teslim edilmesini sağlar,
- Tatbikat, eğitim ve toplantılara katılır.

Kurtarma Takımı

- İhbar alınır alınmaz, derhal olay yerine intikal eder,
- Bu planda tanımlanan acil durumlar meydana geldiğinde, olay mahallinde bulunanlar "Acil Durumlarda Kurtarılacak Varlıklar" listesinde bulunan varlıkları kurtarır, (Bu varlıklar yangına karşı dayanıklı kasa ve dolaplarda saklanırlar)
- Kurtarma faaliyetlerini yaparken öncelikle kendi güvenliğini sağlar,
- Kurtarmada öncelik yangın sırasında yaralanan, bayılan ve kaçamayacak durumda olup, olumsuz etkilenebilecek kişileri tehlikeli sahadan uzaklaştırır ve ilkyardım ekibine teslim eder,
- Tatbikat, eğitim ve toplantılara katılır.

İlkyardım Takımı

- İlkyardım Takımı; acil durumlarda destek sağlamak üzere Sertifikalı İlkyardım Kursu görmüş personelden oluşur,
- İhbar alınır alınmaz derhal olay yerine intikal eder,

- İlkyardım kursu görmüş personel, herhangi bir kaza ya da yaşamı tehlikeye düşüren durumda hasta veya yaralıya sağlık görevlilerinin yardımı sağlanıncaya kadar, hayatın kurtarılması ya da durumun daha kötüye gitmesini önlemek amacıyla olay yerinde tıbbi araç gereç aranmaksızın mevcut araç ve gereçlerle yapılan ilaçsız ilkyardım uygulamalarını yürütür,
- Bu planda tanımlanan acil durumlar meydana geldiğinde, olay mahallinde yaralanan veya hastalanan kişilere uzman personel gelinceye kadar ilkyardım yapar,
- Yetkisiz kişilerin bilinçsizce yaralılara müdahale etmelerini engeller,
- Yaralıların belirlenen en yakın sağlık kuruluşuna nakledilmesini sağlar,
- Tatbikat, eğitim ve toplantılara katılır,
- Yetkili ekipler gelinceye kadar ekip başının, yetkili ekipler gelince yetkili ekip amirinin sevk ve idaresinde çalışır.

Haberleşme Takımı

- ADEP Koordinatörü'nün talimatları doğrultusunda hareket eder,
- ADEP Koordinatörü'ne gerekli bilgi desteğini sağlar,
- Çalışanlar, çalışan yakınları, müşteriler, destek hizmeti kuruluşları ve Kurumun diğer menfaat sahipleri niteliğindeki kişi, kurum ve kuruluşlarla haberleşmenin Kriz İletişim Planı'na uygun olarak işletilmesi için gerekli koordinasyonu sağlar.

Tahliye Takımı

- Sorumlu olduğu kattaki/alandaki personeli Acil Çıkış güzergâhına yönlendirir,
- Kat personelinin prosedürlere uygun şekilde kaçış güzergâhından binayı terk etmesini sağlayarak personeli Acil Durum Toplanma Noktası'na yönlendirir,
- Acil Durum Toplanma Noktası'nda sorumlu olduğu grubun yoklamasını ve sayımını yapar,
- Yoklama neticesini ADEP Koordinatörü'ne bildirir.

Enerji Müdahale ve Bilgi Sistemleri Kurtarma Takımı

- Acil durum esnasında bilgi sistemlerinin güvenliği sağlar, (sistemlerin güvenli kapatılması vb.)
- Gerekli sistem yedeklerini kurtarır,
- Olay yerindeki bilgi işlem ekipmanının hasar tespit işlemleri gerçekleştirir,
- Zarar görmüş ve çalışamaz durumdaki bilgi sistemlerinin envanterini çıkarır ve Bilgi Sistemleri Kurtarma Planı Koordinatörü, ADEP Koordinatörü ve İş Sürekliliği Koordinatörü'ne en kısa sürede bilgi verir,
- Zarar görmüş sistemlerin sigorta şirketi yetkilileri gelinceye kadar muhafazasını sağlar.
- Acil ve beklenmedik durum sırasında sistemdeki verilerin zarar görmemesi önceliklidir. Kullanılan sistemin korunması ve acil durum sırasında çalıştırılmasının yol açabileceği kayıpların Kriz Yönetim Komitesi'nin bilgisine sunulmasını sağlar.
- Acil durum çağrısını alır almaz; ADEP Koordinatörü ve AET Lideri talimatları doğrultusunda hareket eder,
- Yangının başladığı bölümü tespit ederek o bölgenin elektriğini ve doğalgazı keser,
- Yangın tamamen söndükten sonra, elektrik tesisatını kontrol eder ve hasar görmemiş ise; ADEP Koordinatörü onayını alarak sistemin elektrik bağlantısını yeniden sağlar,
- Eğer sistemde herhangi bir hasar oluşmuş ise şalteri kapalı ve kilitli tutar.

Kurum Çalışanları

- Acil Durum Organizasyonu'nu ve müdahale yapısını bilir
- Tahliye Planı kapsamında acil çıkış, yol, koridor, kapıları ve toplanma bölgesini bilir,
- Görevlilere yardımcı olur ve verilen talimatlara uygun hareket eder,
- Kendinin ve başkasının can güvenliğini tehlikeye atmaz,
- Tahliye durumunda ziyaretçileri yönlendirir ve gerekirse yardımcı olur,

- Anormal bir durum gördüğünde ADEP Koordinatörü'ne haber verir,
- Sorumluluk alanındaki Acil Durumda Kurtarılacak Varlıklar'ın güvenliğini riske etmeden kurtarıp toplanma noktasına götürür

5. RİSK ANALİZİ

Olağanüstü bir durum ve felaketle karşılaşan kurumlar ciddi mali kayıplar yanında, itibar, müşteri, pazar kaybı sorunları ile yüz yüze kalabilirler. Bu nedenle olağanüstü bir duruma karşı hazırlıklı olmak ve organize hareket etmeyi planlamak büyük önem taşımaktadır.

Deprem, sel vb. doğal afetler, yangın, bombalama, zehirlenme, elektrik çarpması, iş kazası, sabotaj, elektrik ve telekomünikasyon kesintisi gibi önceden tahmin edilebilen veya edilemeyen iç veya dış faktörler sonucu hasara uğrama ve ciddi bir felaketle karşılaşma ihtimali dikkate alınması gereken bir risktir.

Meydana gelme olasılığı düşük olmakla birlikte gerek maddi boyutu gerekse Kurumun imaj ve itibarı göz önüne alındığında, olası kayıp ve etkisi yıkıcı boyutlarda olabilecek, acil ve beklenmedik bir duruma karşı hazırlıklı olmak gereklidir.

Kurumların iş süreçlerinde beklenmedik olumsuz olaylar söz konusu olduğunda;

1. Felaket anında çalışanlarımızın ve müşterilerimizin can kayıplarını asgariye indirmek,

2. Yasal ve üçüncü kişilere karşı olan sorumluluklarımızı zamanında yerine getirmek,

3. Beklenmedik durumlarda varlıklarımızı en iyi şekilde korumaya almak,

4. Müşteri hizmetlerimizde devamlılığı sağlamak,

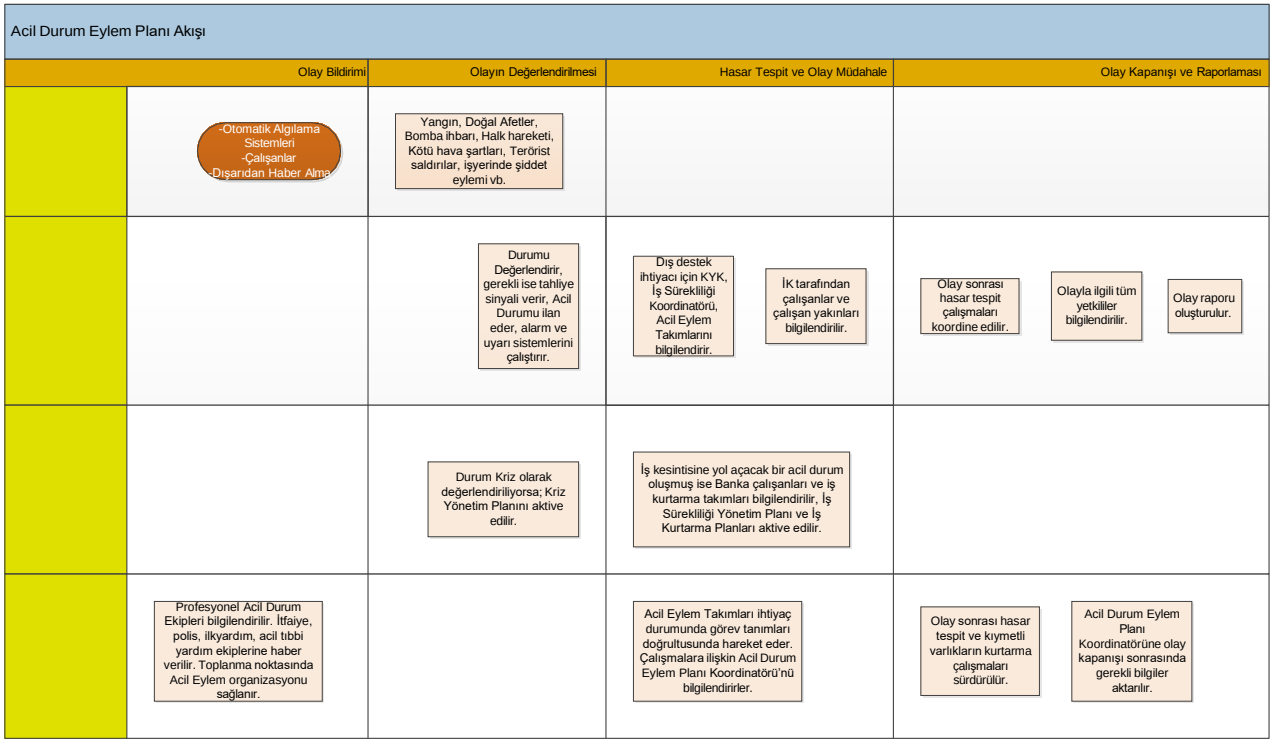
5. İş akışlarımızda karmaşıklığa / kesintiye sebebiyet vermeyerek, felaketlerin finansal durumumuza olan etkilerini azaltmak amacıyla kritik iş süreçlerine odaklı, risk bazlı, işlevsel bir iş devamlılığı planına sahip olmak Kurumun varlık ve itibarını korumak açısından hayati öneme sahiptir.

Acil durumlarda; varlıkların kaybı, kilit mevkideki personel kaybı, bilgi kayıpları ve maddi olmayan kayıpların, iş devamlılığında kesinti yaşanması ve kanuni/düzenleyici yaptırım ihlalleri gibi sonuçlar doğuracağı ve kamuoyu algısında bozulmalar yaşanabileceği göz önüne alınır.

6. GENEL PRENSİP VE KURALLAR

6.1. Acil Durum Eylem Planı

Acil durum eylem planı yaklaşımı aşağıdaki gibidir;



6.2. Acil Durum Toplanma Alanları

ADEP ile belirlenen durumların meydana gelmesi halinde, personelin çalışma alanlarını terk ederek intikal etmeleri gereken; “Acil Durum Toplanma Noktası” belirlenmiş ve levha asılmak sureti ile işaretleme yapılmıştır.

6.3. Acil Durumlarda Haberleşme

- Acil durumu gören herhangi bir kişi ilk müdahale için bulunduğu yerde varsa telefon ile yoksa fiziken ulaşarak Güvenlik, ADEP Koordinatörü ya da KYK üyelerinden birini haberdar edecektir. Acil durumun yürütülmesi anında haberleşmeler; çalışır durumda ise dahili telefon veya cep telefonları vasıtasıyla sağlanacaktır.

- Olaydan fiziksel olarak zarar gören biri olması durumunda ambulans istenecek, acil durumun yangın olması veya dönüşmesi ihtimalinde ise yerel itfaiye teşkilatına haber verilecektir.

6.4. Alarm Verilmesi Gereken Durumlar

- Kurum faaliyetleri sırasında meydana gelebilecek ve büyüme ihtimali olan her türlü yangın durumunda alarm verilir. Bu durumlarda izin beklenmez. Alarm verilerek bu planda görevlendirilen personelin toplanması sağlanır.

6.5. Olaylara Müdahale Şekilleri ve Aşamaları

Önleme ve Engel Olma

Kurumda yapılan her türlü çalışma ve aktivite ile birlikte, bina ve tüm tesis unsurları dikkatli bir şekilde gözlemlenir. Çalışmalar sırasında veya sonrasında oluşabilecek yangın, iş kazası, çevre kirliliği ve maddi hasarlı olayların oluşması engellenir.

Önlemenin etkili ve verimli olması için tüm çalışanlar tespit ettikleri hususları zaman kaybetmeden bildirmekle görevli olup, denetim, nezaret ve kontrol ADEP Koordinatörü tarafından sağlanır.

Erken Müdahale ve Kontrol Altına Alma

Kurumda yürütülen tüm faaliyetler esnasında, işin özelliğinden kaynaklanan ani durum değişiklikleri, çalışanların tedbirsiz ve dikkatsiz çalışması ve bazı unsurlar sonucu

meydana gelen yangın, iş kazası, çevresel kirlilik vb. olaylara zamanında ve doğru bir şekilde müdahale edilerek olası can ve mal kayıplarının azaltılması sağlanır.

Müdahalelerde Gecikme, Olayı Kontrollü Olarak İzleme

Kurumda yapılan çalışmalar ile tüm faaliyetler esnasında meydana gelebilecek yangın, iş kazaları, çevresel olaylar vb. durumlara zamanında, doğru ve bilinçli bir şekilde

müdahale edilememesi durumunda olayın kontrol dışına çıkma olasılığı değerlendirilir, bunun sonucunda daha fazla büyüyerek kayıpların artmaması için gerekli önlem ve tedbirler ADEP Koordinatörü tarafından alınır.

Hasta ve Yaralıların Sevk Edileceği Araçlar ve Hastaneler

Hasta ve yaralılar Kurum yönetimine ait araçlar veya sağlık kuruluşlarına ait araçlar ile hastaneye sevk edilir.

Acil durumlardan kurtarılan hasta ve yaralıların sevk edileceği sağlık kuruluşları listesi ve Acil Durum Telefonları bu plan ekinde sunulmuştur.

7. ACİL DURUM MÜDAHALE TALİMATLARI

AET aşağıda yazılı talimatların güvenli bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlar.

Acil durum halinin sona ermesinden sonra, acil durum olayının tekrarlanmaması için tüm tedbirlerin alınıp alınmadığı gözden geçirilir.

7.1. Yangın Durum Acil Müdahale Talimatları

Yangın Durum Acil Müdahale Talimatları

a) Yangını İlk Gören/Haber Alan:

- Telsiz veya telefonla yoksa bağırarak yangını sorumlu kişilere/çevreye duyurur.
- Yangını bildirirken aşağıdaki bilgileri verir:
    - • Kendi kimlik bilgileri?
    - • Yangın nerede?
    - • Yaralı var mı? Varsa kaç kişi?
    - • Ne yanıyor?
- Yangının bulunduğu yerdeki elektrik ve doğalgazın kesilmesi için sorumlu kişiyi arar.
- Öncelikle kendi can güvenliğini sağlayarak;
    - • Yaralı varsa olayın büyüklüğüne göre (duman ve alev varsa uzaklaştırmak, ortamda tehlike yoksa yardım gelinceye kadar kımıldatmamak) müdahale eder.
    - • Yaralı yoksa en yakın yangın söndürücüyü alır ve rüzgârı arkasına alarak mümkün olduğunca yakın alev kaynağına doğru püskürtür.
- Banka İdari İşler 5710-5701 no.lu dahili telefonları yada Güvenlik Merkezi'nin 5888 numaralı telefonunu arayarak yangını bildirir.

b) Yangın Haberini Alan ADEP Koordinatörü:

- Yangını haber aldığında,
    - Elektrik enerjisinin kesilmesini sağlar. (trafo yangını ise trafo merkezinden)
- Yaralı varsa 112 Acil' e telefon eder ya da ettirir.
- 110 numaralı telefonla itfaiyeye aşağıdaki bilgileri içerecek şekilde haber verir.
    - Yangın yeri (tesis bilgileri)
    - Ne yandığı
    - Kimlik bilgileri

c) Yangın Yerine Gelen ADEP Koordinatörü:

- Sevk ve idareyi üzerine alır.
- İlk yardım ekibinin varsa yaralılara müdahale etmesini sağlar.
- Yangın söndürücülerle yangına müdahaleye başlanmasını sağlar. (Elektrik enerjisi kesilmeden, su ile müdahale edilmesine izin vermez.)
- Toplanma noktasına gelen diğer personelin yardım etmesini organize eder.
- Yangın veya tatbikat bitiminde kullanılan malzemenin toplanıp geri getirilmesini sağlar.

d) Yangın Durumunda Koruma Ekibi:

- Yangın haber alındığında yangından etkilenebilecek kişilerin tahliyesine yardımcı olur.
- Giriş çıkışı kontrol eder.
- Ambulans ve itfaiye aracının tesis içine kolaylıkla girebilmesi için yolun açık olmasını sağlar.
- Yangında kurtarılan can ve malın güvenliğini sağlar.
- İlgisiz kişilerin olay yerine girmesine engel olur.

Yangın Durum Acil Müdahale Talimatları

e) Yangın Koruma Altına Alındığı Durumda Kurtarma ve Söndürme Ekibi:

- Kamu itfaiyesine haber verilir.
- Ziyaretçilerin tahliye için haberdar edilmeleri sağlanır.
- Yangın çıkan bölgede engelli ziyaretçi olup olmadığı kontrol edilir.
- Tahliyenin oluşması sağlanır.
- Bina dışındaki toplantı alanına gelince çalışanlar listesinden herkesin binayı boşaltmış olduğu kontrol edilmelidir. Ziyaretçilerin de tahliye edildiğinden emin olunmalıdır
- Tahliye edilmemiş olanların kimler olduğu tespit edilmelidir.
- Kamu itfaiyesi geldiğinde girişte karşılanmalı, yangının çıktığı yer kat planında üzerinde işaretlenerek gösterilmelidir.
- Kamu itfaiyesi yangının söndürüldüğünü içeri girilebileceğini söylediğinde öncelikle hasar tespit ve mal kurtarma ekiplerinin içeri girmesi sağlanmalıdır.
- İtfaiye ekibi onaylayınca, binaya girilmeli, inceleme yapılmalıdır.
- Uygun koşullar yerine gelmiş ise, personelin tekrar yerlerine ulaşmaları sağlanmalıdır

f) Yangın Durumunda Kurtarma ve Söndürme Ekibi:

- Acil durum haberini alır almaz tehlike bölgesine gelir.
- Tehlike durumunda can, mal ve değerli dokümanların tahliyesini sağlar. Yaralıları güvenli bir bölgeye alıp ilkyardım ekibine teslim eder.
- Amirinin talimatı ile yangınla mücadeleye başlar.
- İtfaiye ekibi ulaşınca, bu ekibin görev yapmalarını kolaylaştırır ve ekip liderinin verdiği görevleri yaparak emrine girer.

g) Yangın Durumunda İlk Yardım Ekibi:

- Acil durum haberini duyar duymaz ilkyardım malzemelerini alarak güvenli bölgeye alınan yaralıların yanına gelir.
- Kurtarma ve söndürme ekibi tarafından güvenli bölgeye alınan yaralılar için ambulans gelinceye kadar ilkyardım uygular.
- Ambulans ulaşınca bu ekibin görev yapmasını kolaylaştırır ve amirinin vereceği görevleri yapar.

h) Tüm Çalışanların Hareket Tarzı:

- Alarmdan sonra tüm personel acil çıkışları kullanarak en yakın belirlenen toplanma noktasına gider.
- Panik yapılmadan kendilerine verilen bilgi ve talimatlar doğrultusunda hareket ederler.
- Durumla ilgili bilgisi olan amire bilgi verir.
- Telefon/telsiz gereksiz yere meşgul edilmez.
- Durumla ilgili Kurum dışında vb. kimseye bilgi verilmez.

7.2. Deprem Durumu Acil Müdahale Talimatları

Depreme yönelik acil durum hazırlıkları, her an herkesin olası bir olaya müdahale edemeyeceğini düşünerek yapılmalıdır. Bu özellikle önemlidir, çünkü olay anında görev başında bulunmayan çalışanın olay sonrasında olay mahalline gelebilme şansı düşüktür. Ayrıca iş başındaki çalışanlar da aileleri için endişeli olacaklarından eve gitmeyi tercih edebilirler.

Dikkat edilmesi gereken diğer husus şudur ki, depremler ve artçı şoklar yangın ve su taşkını gibi ikincil olayları tetikleyebilir.

Deprem Anında Yapılması Gerekenler

Çalışanlar

- Bina dışındakilerin dışarıda kalması, bina içindekilerin imkân varsa önceden belirledikleri güvenli kaçış yollarından 10-15 saniye içinde binayı terk etmeleri, imkân yoksa yerlerini korumaları gerekmektedir. Masa ve koltukların arkası veya altı uygun saklanma yerleridir.

- Eğer bina terk edilemiyorsa, daha önce belirlenen yaşam üçgeni alanına gidilerek cenin pozisyonu alınmalıdır. Yaşam üçgeni oluşturmak için masa, yatak altı gibi yerler yerine, ağırlık merkezi yere yakın çelik dolaplar (boyu uzunsa ve yapabiliyorsanız yana devirin), para kasaları, bulaşık makinesi gibi nesnelerin yanına yatılmalıdır.

- Enkaz altında öncelikle böbreklerin iflas ettiği bilinmelidir. Depremzedelerin kurtarılması halinde bile vücudunda büyük hasarların oluştuğu ve bu nedenle ölüm olaylarının yaşandığı saptanmıştır. Cenin pozisyonunun bir diğer özelliği ise, kurtarma ekiplerinin kazazedenin bulunduğu bölüme en küçük bir gedikten de olsa ulaşması halinde, onu bulunduğu yerden çıkartmasa bile elini tutmasına izin vermesidir. Bu durumda kazazedenin beyni adrenalin pompalamaya başlayacak onu yeniden hayata bağlayacak çok önemli bir köprü kurmuş olacaktır.

- Yıkıntılar arasında veya göçük altında kalınması durumunda ayağa kalkıp zıplamaya, bağırmaya çalışılmamalı, ağız ve burunu kapatacak şekilde bir kumaş parçası ile yüzler örtülmelidir. Böylece toz ve parçacıklar sebebiyle solunum sistemi tıkanması engellenmiş olacaktır. Son çare olarak bağırılmalıdır. Kurtarma ekiplerine yerini belli etmek amacıyla varsa el feneri, düdük gibi aletlerle sinyal verilmeli, yoksa boru vb. tesisat ya da yapı elemanlarına düzenli bir şekilde vurularak dikkatleri çekilmelidir. Bina terk edilirken, yüksekten veya tavandan düşen nesnelerden kaçınılmalıdır. Bu aşamada yastık bir işe yaramayacak, aksine çevrenizi görmenize ve sesleri duymanıza engel olacaktır. Bir kask veya baret, şayet bulunamaz ise bir sandalye, bir tahta parçası, büyük ve kalın bir kitap bu konuda yardımcı olacaktır.

- Eğer bina 10-15 saniye içinde terk edilemiyorsa, kesinlikle merdivenlerden, merdiven boşluklarından uzak durulmalıdır. Asansör bir tuzaktır, kullanılmamalıdır. Yıkılan binalarda en yüksek oranda ölüm bu noktalarda meydana gelmektedir.

- Birinci kattan daha yüksektekiler atlamayı denememelidir. Yaşanan depremlerde ölümle ve ciddi yaralanmalarla sonuçlanan olayların büyük bir bölümü yüksekten atlamayla ilişkilidir. Bunun yerine yüksek binalarda yapılması zorunlu olan harici yangın merdivenler kullanılmalıdır. Demir konstrüksiyondan inşa edilen bu merdivenler, binadan bağımsız olduğu için yıkım darbesinden daha zor etkilenecek ve bağlı olduğu yerden kopması halinde, çeperlerindeki kuşaklar nedeniyle düşme anında bir koruma alanı oluşturacaktır.

- Araç içindekilerin araçlarını durdurmaları ve sarsıntı sona erene dek aracın içinde kalmaları gerekmektedir.

Depremden Sonra Yapılması Gerekenler

Çalışanlar

- Artçı şoklar için hazırlıklı olmalıdır.
- Telefonlar sadece acil durumlar için kullanmalıdır.
- Ciddi yaralanmış kişiler yerinden oynatılmamalıdır. (Eğer tehlike altında değilse)

Depremden Sonra Yapılması Gerekenler

Acil Eylem Takımları

- Deprem sarsıntıları bittikten sonra, ADEP Koordinatörü, eğer binada yapısal ciddi hasar veya binadakileri tehdit eden bir unsur varsa, binanın boşaltılmasını sağlamalıdır.
- AET, aksiyon planını yönetmek için önceden belirlenmiş bir alanda toplanmalıdır. Eğer takımın çalışır durumda bir telsiz ağı varsa,
- ADEP Koordinatörü, AET üyelerini bu ağ aracılığıyla yönlendirebilir.
- Kurum personeli toplanma yerinde bölümlere ayrılarak kısa sürede yoklama yapılmalı, göçük altında kalan personel mevcudu çıkarılmalıdır. Çalışanların, misafirlerin ve ziyaretçilerin kayıp olup olmadığı belirlenmelidir. Eğer ortam yeterince güvenli ise, bina içinde arama yapmak ve kayıp kişilerin yerini tespit etmek gereklidir.
- İletişim imkânlarının mevcudiyeti ve ihtiyaç duyulması halinde kamu servislerinin (polis, yangın ve sağlık) olaydan haberdar edilmesi gereklidir. (İletişim yollarının kapalı olacağı ve acil kamu servislerinin meşguliyeti düşünülmelidir)
- Yangına müdahale ancak gerekli ve yeterli personel ve ekipman mevcutsa yapılmalıdır.
- AET, zarar görmeleri durumunda binadaki su, gaz ve elektrik gibi bütün genel kullanım kaynaklarını kapatmalıdır. Sprinkler kontrol valfları sadece hasar görmüş ve doğru çalışmayan kısımlar için kapatılmalıdır. Eğer mümkünse geçici koruma önlemleri ve tamiratları da yapılmalıdır.

- Psikolojik hasarın büyümesinin engellenmesi gerekir. Bu sebeple paniğe girilmemesi, fısıltılara kulak asılmaması, kurtarma çalışmalarına katılmak suretiyle, yaralılara gerekli yardımın koordine şeklinde sağlanması vb. işlemler yapılır.

- Enkaz kaldırmada görev alanlar mutlaka koruyucu (tetanos vb.) aşılarını yaptırmalı, koruyucu teçhizat kullanmadan cesetlere temas edilmemelidir.

- Enkaz altında çakmak, kibrit gibi aydınlatma yerine pilli fenerler tercih edilmelidir.

- Güvenli gıda yönünden; son kullanma tarihi geçmemiş, ayrı bir tabak kullanılmadan kendi ambalajında yiyecekler yenilmeli, ısıtma maksatlı tabak kullanılması gerekirse kullanıldıktan sonra atılması gerekir.

7.3. Binanın Eylemcilerce İşgali/ Halk Hareketi Acil Müdahale Talimatları Binanın Eylemcilerce İşgali / Halk Hareketi Acil Müdahale Talimatları

Sivil ayaklanmalar, gürültülü bir kalabalık ötesinde çevreye taş ve şişe fırlatan bir grup şeklinde görülebilir. Böyle durumlarda eğer bedeni veya mal varlığını tehdit eden faktörler varsa polis durumdan haberdar edilmelidir. Şirket varlıklarını, çalışanlarını ve misafirlerini korumak için gerekli önlemler alınmalıdır.

Aksiyon

Çalışanlar

- Derhal ADEP Koordinatörü'ne haber verilmelidir.

- ADEP Koordinatörü/Güvenlik güçleri tarafından verilen talimatlar uygulanmalıdır.

- Masanın üzeri boşaltılmalı, dosyalar dolaplara kaldırılmalı ve dolaplar kilitlenmelidir, bilgisayarlar kapatılmalıdır. Dizüstü bilgisayarlar dolaplara kilitlenmelidir.

- Saldırılara maruz kalabilecek dış pencerelerden uzak durulmalıdır.

- Tahliye edilme ihtimaline karşı kişisel eşyalar beraberinde alınmak üzere hazır edilmelidir.

- Binayı uzun bir süre boyunca boşaltma durumuna karşı hazırlıklı olunmalıdır.

- Eğer eylemcilerle temasınız varsa:

- Eylemcilerden hiçbiri ile sözlü ya da fiziksel münakaşa edilmemelidir.

- Eylemcilerden şunu talep edebilirsiniz: “Şu an özel mülkiyettesiniz – Lütfen burayı terk edin”.

- Eylemcilerle, binayı terk etmelerini istemek dışında hiçbir diyaloga girilmemelidir.

- Olay sonrasındaki yargı sürecinde kullanılmak üzere kanıtlar gerekli olabilir – kimin ne yaptığı not edilmelidir.

- Eylemciler kızdırılmamalı ya da dışarı çıkartmaya çalışılmamalı – bu uygun olan yetkililere bırakılmalıdır.

Acil Eylem Takımları

- Emniyet güçleri ve/veya itfaiye çağırılmalıdır.

- Güvenlik ekibi tarafından durum belirlenmeli ve ADEP Koordinatörü ile birlikte durum değerlendirilmelidir. (ne oldu, nerede, ne zaman, kim tarafından, etkisi ne boyutta, şu anki durum nedir)

- Acil servislerle müzakere ederek en emniyetli hareket planına karar verilmelidir. Unutmayınız! Bir olayda en önemli olan insanların emniyetidir. Eğer bu konuda bir şüphe varsa bina terk edilmelidir.

- Binada kalma kararı alınsa bile bazı çalışanlar binayı terk etmek isteyecektir. Binayı terk etmek için hangi çıkışın en güvenli olduğu belirlenmelidir.

- ADEP Koordinatörü bilgilendirilmelidir.

- Yangın koruma sistemleri ve genel kullanım kaynakları yönetilmelidir.

- Çalışan güvenliği her şeyin üstünde tutulmalı, personelin kendini tehlikeli durumlara sokmasına izin verilmemelidir. (Güvenlik ekibi)

- Tüm giriş ve çıkışları kapsamak üzere binaya giriş ve çıkışlar denetlenmelidir. (Güvenlik ekibi)

- İletişim sistemlerini, bilgisayarları, kayıtları ve parayı korumak için gerekli önlemler alınmalıdır. (Güvenlik ekibi)

- Şirket araçları saldırılara en uzak olabilecek bölgelere çekilmelidir. (Araç kullanmayı bilen Güvenlik ekibi)

İletişim

ADEP Koordinatörü

- Eğer zaman varsa, çalışanlara brifing verilmelidir.
- Eğer zaman varsa, binadaki diğer hak sahipleri uyarılmalıdır.
- ADEP Koordinatörü çalışanlara yapmaları gerekenler konusunda brifing vermelidir.
- Bina dışında bulunan personel uyarılmalıdır.

Olay Yönetiminin Düzenlenmesi

ADEP Koordinatörü

- Kumanda Merkezi kurulmalıdır.
- Kriz yönetim ekibinden gelen talimatlar izlenmelidir.
- Zaman içinde olayın gelişimi takip edilmeli ve mümkünse kayıt altına alınması sağlanmalıdır.
- Diğer lokasyonların da hedef olup olmama ihtimali değerlendirilmeli ve onlar uyarılmalıdır.

Olayın Sonlandırılması

ADEP Koordinatörü

- Eğer tahliye gerçekleştiyse – bina tekrar kullanıma başlanmadan önce güvenli olduğundan ve tüm yabancı maddelerden, cam kırıklarından, bulaşıcı maddelerden ve diğer tehditlerden arındırılmış olduğundan emin olunmalıdır.
- Olayın sonlandığı bildirilmeli ve normal çalışma düzenine geri dönülmelidir.
- Olay raporu doldurulmalıdır.
- Hasar ön tespit raporu çalışması yapılmalıdır. (Takip Formu)

7.4. Enerji Kesintisi Acil Müdahale Talimatları

Enerji Kesintisi Acil Müdahale Talimatları

Aksiyon

Çalışanlar

- Derhal binanın Teknik Destek Ekibi'ne haber verilmelidir. Bazı kesintilerde telefon sistemi de çökebilir; bu durumda cep telefonları veya diğer komünikasyon metotları kullanılmalıdır.

Acil Eylem Takımı

- Bina Teknik Destek ve güvenlik ekipleri ile birlikte durum belirlenmeli ve değerlendirilmelidir. (ne oldu, nerede, ne zaman, kim tarafından, etkisi ne boyutta, şu anki durum nedir)
- Yerel elektrik sağlayıcısıyla temas kurulmalıdır. Eğer bu mümkün olmuyor ise, portatif veya araba radyoları, kesinti süresi ve kapsamın hakkında bilgi alabilmek maksadıyla açık tutulmalıdır.
- Devre dışı kalan güvenlik sistemlerine yönelik müdahale yapılmalı, gerekli önlemler alınmalıdır.
- Jeneratör sisteminin manüel olarak devreye alınması denenmelidir. (otomatik olarak devreye girmediyse)
- Hasar tespiti yapılmalıdır.

İyileştirme / Kontrol

Acil Eylem Takımı ve ADEP Koordinatörü

- Kesintinin süresini değerlendirilmelidir.
- Kesintinin ciddiyetine göre alternatif çözümler üretilmeli (jeneratör kiralama vb.), tahliye gerekliliği değerlendirilmelidir.
- Tahliye talimatı verildiği taktirde, tahliye prosedürleri devreye alınmalı ve çalışanlar tahliye sorumluları tarafından bina dışına yönlendirilmelidir. Çalışanlar acil durum aydınlatmaları

ile yönlendirilmelidir. Tüm araçların farları kullanılarak toplanma alanları ve park yerlerinin aydınlatması sağlanmalıdır.

İletişim

ADEP Koordinatörü

- Üçüncü şahıslar bilgilendirilmelidir.

Olay Yönetiminin Düzenlenmesi

ADEP Koordinatörü

- Uzun sürecek bir kesintide BT Kurtarma Takımı Lideri bilgilendirilmelidir.
- Kriz yönetim takımından gelen talimatlar izlenmelidir.
- Zaman içinde olayın gelişimi takip edilmelidir ve mümkünse kayıt altına alınması sağlanmalıdır.

Olayın Sonlandırılması

ADEP Koordinatörü

- Olayın sonlandığı bildirilmeli ve normal çalışma düzenine geri dönülmelidir.
- Olay raporunu doldurulmalıdır.
- Hasar ön tespit raporu çalışması yapılmalıdır. (Kayıp Hasar Takip Formu)

7.5. Kaçırma ve Alıkoyma Acil Müdahale Talimatları

Kaçırma ve Alıkoyma Acil Müdahale Talimatları

Aksiyon

Çalışanlar

- Bu tip bir eylemle karşı karşıya olunduğu anlaşıldığında derhal güvenlik güçleri aranmalı, ADEP Koordinatörü'ne haber verilmelidir.

Acil Eylem Takım Üyeleri

- Konu derhal yerel güvenlik güçlerine ve ADEP Koordinatörü'ne bildirilmelidir.
- Kurum binalarında meydana gelen bir olaysa olay yerine giriş / çıkış engellenmeli, kanıtlar korunmalı, güvenlik sağlanmalıdır.
- Aşağıdaki bilgilerden elde olanlar güvenlik güçlerine iletilmelidir:
    - Olayın niteliği, Rehinelerin kimliği
    - Ölü ya da yaralılar, eğer varsa Olayın tarihi ve saati,
    - Olay yeri ve yöntemi, Talepler, eğer varsa,
    - Kaçıranların / alıkoyanların taleplerini iletmek için kullandıkları yöntem, Şirketin şu ana dek yaptıkları,
    - Suçu işleyenin kimliği, eğer biliniyorsa, Temas kurulduysa detayları.

İlk Müdahale

- Güvenlik güçlerinin vereceği direktiflere göre hareket edilmelidir.

İletişim

- Güvenlik güçlerinin vereceği direktiflere göre hareket edilmelidir.

Olay Yönetiminin Düzenlenmesi

ADEP Koordinatörü

- Üst Yönetim bilgilendirilmelidir.
- Kumanda merkezi kurulmalıdır.
- Güvenlik güçlerinin vereceği direktiflere göre hareket edilmeli ve çalışanlar yönlendirilmelidir.
- Zaman içinde olayın gelişimi takip edilmelidir ve kayıt altına alınması sağlanmalıdır.

Olayın Sonlandırılması

ADEP Koordinatörü

- Olayın sonlandığı bildirilmeli ve normal çalışma düzenine geri dönülmelidir.
- Olay raporu doldurulmalıdır.

7.6 İş Yerinde Şiddet Eylemi Acil Müdahale Talimatları

İş Yerinde Şiddet Eylemi Acil Müdahale Talimatları

Aksiyon

Çalışanlar

- Derhal ADEP Koordinatörü'ne haber verilmelidir.
- ADEP Koordinatörü/ Güvenlik Güçleri tarafından verilen talimatlar çerçevesinde hareket edilmelidir.

ADEP Koordinatörü

- Güvenlik ekipleri ile birlikte durum belirlenmeli ve değerlendirilmelidir. (Ne oldu, nerede, ne zaman, kim tarafından, etkisi ne boyutta, şu anki durum nedir?)
- Güvenli ise olay yerine gidilmelidir.
- Gerekli ise yerel güvenlik güçlerine haber verilmeli ve alınacak talimatlar doğrultusunda hareket edilmelidir.
- İnsan Kaynakları ile iletişime geçilmelidir.

İyileştirme / Kontrol

ADEP Koordinatörü

- Olayın büyüklüğüne göre ve güvenlik güçlerinin talimatları doğrultusunda olay yeri boşaltılmalı ve çalışanlar güvenli bir Alana nakledilmelidir.

İletişim

ADEP Koordinatörü

- Gerekiyorsa üçüncü şahıslar ve sağlık ekipleri haberdar edilmelidir.

Olay Yönetiminin Düzenlenmesi

ADEP Koordinatörü

- Kumanda merkezi kurulmalıdır.
- Güvenlik güçlerinin vereceği direktiflere göre hareket edilmeli ve çalışanlar yönlendirilmelidir.
- Zaman içinde olayın gelişimi takip edilmelidir ve kayıt altına alınması sağlanmalıdır.

Olayın Sonlandırılması

ADEP Koordinatörü

- Olayın sonlandığı bildirilmeli ve normal çalışma düzenine geri dönülmelidir.
- Olay raporu doldurulmalıdır.

7.7. Bomba Tehdidi Acil Müdahale Talimatları

Bomba Tehdidi Acil Müdahale Talimatları

Aksiyon

ADEP Koordinatörü

Bomba ihbarının yapılmasıyla bir emir komuta zincirinin başlatılması gereklidir. Bir ihbar halinde bölgenin aranması kesinlikle Kurum personeli tarafından gerçekleştirilmemelidir. Telsizler kullanılmamalıdır.

Bu konuyla ilgili aşağıdaki konularda karar ADEP Koordinatörü karar verecektir.

- Binanın boşaltılıp boşaltılmaması gerekliliği,
- Ne kadarının boşaltılacağı,

- Boşaltmanın zamanlanması.

Çalışanlar

- Bomba ihbarının telefonla gelmesi üzerine, olaylar tazeyken olayla ilgili tüm bilgiler kaydedilmelidir. (Olay Raporu Formu)

İletişim

ADEP Koordinatörü

- Gerekiyorsa üçüncü şahıslar, güvenlik güçleri ve sağlık ekipleri haberdar edilmelidir.

Olay Yönetiminin Düzenlenmesi

ADEP Koordinatörü

- Kumanda merkezi kurulmalıdır.
- Güvenlik güçlerinin vereceği direktiflere göre hareket edilmeli ve çalışanlar yönlendirilmelidir.
- Zaman içinde olayın gelişimi takip edilmelidir ve kayıt altına alınması sağlanmalıdır.

Olayın Sonlandırılması

ADEP Koordinatörü

- Olayın sonlandığı bildirilmeli ve normal çalışma düzenine geri dönülmelidir.
- Olay raporu doldurulmalıdır.

Bomba Patlaması Durumu

- İnsanlar genel olarak patlama sesini duyduktan sonra merak içinde cama doğru hareket etme eğilimi içinde olabilirler. Hâlbuki patlamanın sesi, patlamanın vurucu etkisinden önce ulaşır. Bu göz ardı edilmemeli ve patlama sesi duyar duymaz pencerelerden uzak güvenli bir yere sığınılmalıdır. Masa altı gibi güvenli sayılabilecek yerlerin her çalışan tarafından önceden belirlenmesi olay anında önem kazanabilmektedir.
- İlk patlamayı takiben ikinci bir patlamanın meydana gelme olasılığı dikkate alınmalıdır.

- Binada hasar meydan gelmiş ve yıkıntılar arasında kalınması durumunda ağız ve burunu kapatacak şekilde bir kumaş parçası ile yüz örtülmelidir. Böylece toz ve parçacıklar sebebiyle solunum sistemi tıkanması engellenmiş olacaktır.

7.8. Salgın Hastalık Acil Müdahale Talimatları

Salgın Hastalık Acil Müdahale Talimatları

Influenza Pandemik Evreleri

Periyot	DSÖ Faz	Tanımlar ve Etkiler
İnter Pandemik Periyot (Salgın Öncesi Dönem) Yeşil	Faz 1	• İnfeksiyon etkeni hayvanda var ama insanda yok. Bulaşma riski yok.
	Faz 2	• Enfeksiyon etkeni hayvanda var ama insanda yok. Bulaşma riski var. • Toplumda farkındalık artmaya başlar.
Pandemik Alert Periyodu (Salgın alarmı dönemi) Sarı-Turuncu-Kırmızı	Faz 3	• Enfeksiyon insanda var ama insandan insana bulaşma çok yakın temas dışında yok. • Kitlesel aşılanma başlar.
	Faz 4	• Küçük gruplar arasında bulaşma var ama virüs tam olarak insana adapte olmamıştır. • En üst seviyede aşı ve koruyucu önlem duyuruları başlar.
	Faz 5	• Daha büyük gruplar arasında bulaşma var ve virüs gittikçe adaptasyon kazanmıştır. Önlem almak için kısa sürenin kaldığına işaret etmektedir. • Dünya Sağlık Örgütü bir ülkede başlayan salgınların diğer ülkelere de yayıldığını tespit eder. • Salgınlar ölümle sonuçlanabilir.
Pandemik Periyod (Salgın dönemi) Siyah	Faz 6	• Popülasyon genelinde bulaşma • Yüksek ölüm oranları gözlenir. Durumu kontrol altına alabilmek için acil durum önlemleri alınır. • Salgın nedeni ile sağlık ve sosyal destek sistemleri alt üst olur. • Ekonomik faaliyetler ağır darbe alır.

Muhtemel Senaryolar ve Aksiyonlar

Alarm Seviyeleri	Muhtemel Senaryolar	Aksiyonlar
Faz 1- Faz 2	-Bir bulaşıcı hastalık virüsünün sadece hayvanlar arasında dolaşması; ya da doğadan veya bir evcil hayvan aracılığı ile bir ya da birden fazla kişiye de bulaştığının tespit edilmesi durumudur. Bu durum, potansiyel pandemik tehlike meydana getirir. -Bu olası durumda, toplumda farkındalık artırılır, salgına karşı kişiler aşı yaptırmaya öncelik verir. Riskli bölgelere seyahatten kaçınılır, kalabalık yerlerde gerekli önlemler alınır.	1. İç iletişim kanalları kullanılarak, durumsal farkındalık yaratılır. 2. Önlemler ve müdahale planları gözden geçirilir. 3. Kişisel korunma ekipmanları ihtiyacı belirlenir ve gerektiği ölçüde stok yapılır. 4. Dünya sağlık örgütünün alarm seviyeleri rutin olarak izlenmeye devam edilir.j
Faz 3	-Toplumda çok seyrek de olsa virüsten etkilenen kişiler ya da küçük grupların görülmeye başlamasıdır. Ancak henüz insandan insana bulaşma durumu olmamış ve bir salgına dönüşmemiştir. -Bu olası durumda, virüsün tespit edildiği bölgelere yapılacak seyahatler kısıtlanabilir. -Çalışanlar arasında fiziksel temas en aza indirilir.	**Yeşil alarm seviyesine ek olarak;** 1. Durum güncellemeleri ve sağlık önerileri yakından takip edilir. 2. Temizlik faaliyetleri sıkılaştırılır. 3. Kişisel koruma ekipmanları kullandırılmaya başlanır. 4. Çalışanlar arasında fiziksel temas en aza indirilir. Sinema, restoran vb. alanların kullanılmaması için çalışanlar bilgilendirilir. 5. Ziyaretçilerin şirket içi temasları detaylandırılır ve takip edilir. 6. Kişisel korunma ekipmanı ihtiyacı belirlenir ve gerektiği ölçüde stok yapılır.
Faz 4	-Virüsün artık insandan insana geçişinin başladığının doğrulanması ve toplum düzeyinde salgın alarmının başlaması durumudur. -Bu durumda çalışanların salgınla ilgili farkındalık kazanmaları sağlanır ve İş Sürekliliği Planı ile ilgili bilgilendirme yapılır. -Çalışanlar arasında fiziksel temas en aza indirilir.	**Sarı alarm seviyesine ek olarak;** 1.Temizlik sıklığı daha da arttırılır. 2.İstirahatteki çalışanlar için telefonla durum kontrolü yapılır. 3.Çalışanlar iki takıma ayrılıp vardiyalar halinde çalıştırılabilir, eğer mümkünse evden çalışmaya izin verilir. 4. Ofis ziyaretçileri sadece randevularına uygun şekilde plazalara alınır. Çalışanlardan zorunlu olmadığı sürece ziyaretçi kabul etmemeleri istenir. 5. Yönetim durumu değerlendirip çalışanın sağlıklı kalabilmesi açısından dış temasları durdurabilir.

Faz 5	-Aynı virüsün, toplum düzeyinde salgın hastalık olarak iki ya da daha fazla ülkede baş göstermesi durumudur. Bu durum artık virüsten kaçınma önlemlerinin kesin olarak alınması gerektiğini gösterir. -Toplumda kalabalık yerlere gitmekten kaçınma başlar. -Türkiye'de yapılacak iş seyahatleri veya turistik geziler azalır ya da ertelenir. -Şirketler vücut ısısı ölçümlerine başlar ve diğer İş Sürekliliği Plan tedbirlerini devreye sokar. -Ziyaretçilerin vücut ısısı ölçümleri yapılmaya başlar.	**Turuncu alarm seviyesine ek olarak;** 1. Sadece fiziksel olarak Kurum binasında bulunması zorunlu olan çalışanlar ofis binasında çalışabilirler. Diğer çalışanlar için uzaktan erişim ile evden çalışma ortamı yaratılır. 2. Yönetim onayı ile bazı iş birimlerinin işe gelmemesi istenebilir. 3. Destek firmaları haricinde hiçbir ziyaretçinin ofis binasına girmesine izin verilmez.
Faz 6	-Faz 5'teki durumun meydana gelmesi ve devamı sonucu çok daha fazla ülkede salgının yayılması ve devam etmesi durumudur. Artık salgının seviyesi çok daha ciddidir, tüm insanlığı tehdit edecek boyuta gelmiştir. -Bu durumda bazı ülkelere sınırlarını kapatmaya başlar. -İşe devamsızlıklar ise giderek artar.	**Kırmızı alarm seviyesine ek olarak;** 1. Ofis sadece ayakta tutulmaya çalışılır, ofiste yalnızca fiziksel olarak bulunması zorunlu gereken kritik personel işe devam eder.

7.9. Sel ve Su Baskını Acil Durum Talimatları

Sel ve Su Baskını Acil Durum Talimatları

Aksiyon

Çalışanlar

- Her türlü ıslanabilir belge,evrak ve elaktronik eşyayı yüksek yerlere kaldırır ya da emniyetli bölgelere taşır, ADEP Koordinatörü’ne haber verilmelidir.

Acil Eylem Takım Üyeleri

- Acil durum ekiplerinin,acil durum anında ve sonrasında sevk ve idaresini gerçekleştirilir.
- Ekiplerin,malzeme ve personel ihtiyaçlarının karşılanmasını koordine eder.
- Personelin ihtiyaçları doğrulrusunda gerekli desteğin sağlanmasını koordine eder.

İlk Müdahale

- Su miktarı kontrol edilemeyecek durumda ise, derhal bulunulan mahalde Su ve Kanalizasyon İdaresi'ne haber vererek yardım ister.
- Genel Müdürlük Birimlerine bilgi verilir.

İletişim

- Güvenlik güçlerinin vereceği direktiflere göre hareket edilmelidir.

Olay Yönetiminin Düzenlenmesi

ADEP Koordinatörü

- Üst Yönetim bilgilendirilmelidir.
- Ortamın ve ekipmanın hasar derecesini değerlendirerek "Hasar Tespit Raporu " düzenler. Ekip lideri, raporu Acil Durum Yönetim Komitesi'ne sunar.
- Sular tamamen tahliye edilip kuruması sağlandıktan sonra, şubenin dezenfektan maddeler kullanılarak temizlenmesini sağlar.
- Hasar görmüş ekipmanın onarımını gerçekleştirir, ilgili dış kuruluşlarla işbirliği yapar.

Olayın Sonlandırılması

ADEP Koordinatörü

- Olayın sonlandığı bildirilmeli ve normal çalışma düzenine geri dönülmelidir.
- Olay raporu doldurulmalıdır.

7.10. Soygun Acil Durum Talimatları

Soygun Acil Durum Talimatları

Aksiyon

Çalışanlar

- Yapılacak yanlış bir hareketin yaşamına mal olacağını bildiği için ani hareketlerden ve soyguncuları telaşlandıracak hareketlerden kaçınır.
- Alarm butonuna basma olanağı en yüksek olan kişi ,dikkatli bir şekilde butona basma zamanını kollar.
- Soyguncunun çıplak elle temas ettiği hiçbir yere dokunmaz. Dokunulmasına engel olur.
- Patlayıcı madde olduğuna dair kanı kuvvetli ise müşteri ve banka personelinin yere yatmasını sağlar.
- Soyguncuların kaçışları anında bindikleri araca dikkat edip TİP-MARKA-RENK- PLAKA bilgilerini saptamaya çalışır.

Acil Eylem Takım Üyeleri

- Acil durum ekiplerinin, acil durum anında ve sonrasında sevk ve idaresini gerçekleştirilir.
- Ekiplerin, malzeme ve personel ihtiyaçlarının karşılanmasını koordine eder.
- Personelin ihtiyaçları doğrultusunda gerekli desteğin sağlanmasını koordine eder.

İlk Müdahale

- Daha önce alarm düğmesine basma olanağı bulunulmamış ise derhal düğmeye basılmasını sağlar. Polisle iletişim kurarak durumu bildirir.
- Acil durum koordinatörü ‘ne ilk durumu bildirir.

İletişim

- Güvenlik güçlerinin vereceği direktiflere göre hareket edilmelidir.

Olay Yönetiminin Düzenlenmesi ADEP Koordinatörü

- Üst Yönetim bilgilendirilmelidir.
- Bütün kıymetlerin sayımını yaparak eksiklikleri tutanağa bağlar.
- Eksikliklerin dökümünü ilgili Genel Müdürlük birimlerine bildirir.
- Hasar görmüş ekipmanın onarımını gerçekleştirir, ilgili dış kuruluşlarla işbirliği yapar.

Olayın Sonlandırılması

ADEP Koordinatörü

- Olayın sonlandığı bildirilmeli ve normal çalışma düzenine geri dönülmelidir.
- Olay raporu doldurulmalıdır.

7.11. Hasar Bildirim Prosedürü

Hasar Bildirim Prosedürü'nde belirtilen hususlara mümkün olduğunca uyum gösterilmesi, hasar işlemlerinin hızlı bir şekilde ilerlemesi ve teminat dahilinde değerlendirilecek hasar taleplerinin sorunsuz bir şekilde çözümlenerek en kısa sürede ödenmesi yönünde yardımcı olacaktır.

Bu prosedür, hasar sürecinin işleyişini belirtmek amacıyla aşağıda belirtilen konu başlıkları altında hazırlanmıştır;

- Hasarınızı ne zaman, nasıl ve kime ihbar etmelisiniz?
- Hasar anından ve sonrasında neler yapmalı veya yapmamalısınız?
- Hasarınızı kanıtlamak amacıyla hangi dokümanları temin etmelisiniz?
- Hasar ihbarlarınızı mümkün olduğunca çabuk yapınız!

Sigortacılar hasar talebi ile sonuçlanacak bir olay ya da kazanın acilen kendilerine bildirilmesini talep ederler. Hasar bildiriminde yaşanacak gecikmeler hasar talebinizin 'geç ihbar' sebebiyle reddedilmesine sebep olabilir.

Söz konusu olayın teminat dahilinde olup olmadığı konusunda emin olmadığınız durumlarda bile sigorta şirketinizi bilgilendirin.

Ancak belirlenen zorunlu ve acil durumlar dışında hasar konusu yer veya mallarda bir değişiklik yapmayınız, hasara ilişkin delil ve kanıtları koruyunuz.

Hasar olduğunda gerekli dökümanları temin etmeniz gerekecektir. Örneğin bir yangın hasarında resmi merciler tarafından tutulan İtfaiye Raporu, hırsızlık hasarında karakoldan alınacak Polis Raporu, iş kazası olduğunda SSK müfettişleri tarafından tutulacak Müfettiş Raporu gibi. Lütfen hasar sonrasında bu tip gerekli resmi başvuruları yaparak evrakları temin ediniz.

Ayrıca kendi birimlerinizce tutulacak kaza raporu, ya da ilgili taraflar tarafından imzalanacak tutanaklar hasarın tespitini kolaylaştıran dokümanlar arasındadır, gerçekleşen olay sonrasında lütfen bu tip tutanakların tutulduğundan emin olunuz.

- Hasar olduğunda eksper atanması, hasarın değerlendirilmesi için yapılan genel bir uygulamadır.

  Eksperin görevi hasarla ilgili tespitleri yapmak ve sigortacıya hazırlanan ‘eksper raporunu’ sunmaktır. Bu nedenle hasarın oluş sebebi ile ilgili sorulara önceden hazırlıklı olmanız gerekmektedir.

- Sigortacınızın yazılı onayı olmadan herhangi bir kişi ya da kuruluşa anlaşma önermeyiniz, hasar tazminatı ödemeyiniz ya da hasardan sorumlu olduğunuzu belirtmeyiniz.

  Sigorta şartları gereği Sigorta şirketinizin ön onayı olmadan hasara bağlı olarak bir tazminat ödemesi yapmamanız veya ödeme taahhüdü vermemeniz, hasarın meydana gelmesine ilişkin sorumlu olduğunuzu ifade eden bir açıklama yapmamanız gereklidir.

Hasar Olduğunda Yapılması Gerekenler

- Acil ve gerekli durumlar ve kurtarma işlemleri dışında hasarlı alanda, makine ve emtiada değişiklik yapmayınız, hasar tespiti için gerekli kanıtları koruyunuz.

- Mümkünse hasar ile ilgili fotoğrafları çekiniz, video kaydı yapınız.

- Hasarı acilen sigorta şirketinin hasar departmanına aşağıda belirtilen kontak detayları aracılığıyla bildiriniz. Hasar ihbarında bildirmeniz gerekenler;

  Hasar Tarihi

  Hasar Tipi (yangın, fırtına, dahili su, vb.) Hasar Sebebi

  Hasarlanan (bina, ekipman, makina, teçhizat, vb.) Hasar Detayı

Tahmini Hasar Tutarı

Ekspertiz için bağlantı kurulacak kişinin Adı Soyadı / Tel / Fax

Sigorta şirketi tarafından bir eksper bildirdiğiniz adrese hasar tespiti yapması için gönderilecektir.

- Olay ile ilgili personelin, sorumlu amirlerinin imzası olan tutanak hazırlayınız.
- Gerekli durumlarda resmi raporları temin ediniz. Yangın olması durumunda itfaiye raporu, fırtına durumunda meteoroloji raporunun temini gerekecektir. Benzeri resmi dokumanın temini için gerekli işlemlerin yapıldığından emin olunuz.
- Eksperin ve sigortacının onayı olmadan hasarlı malzemeyi atmayınız.
- Hasara bağlantılı olarak yapılan tüm harcama ve masrafları ayrıca kaydediniz ve harcamalarınızı kanıtlamak için fatura servis formu, envanter kaydı vb. evrakları temin ediniz.

Hasar Dokümanlarının Temini

- Yangın hasarlarında; İtfaiye Raporu, Karakol Tespit Tutanağı, Savcılık Takipsizlik Kararı'nı (Takipsizlik kararının uzun zaman alacağı durumlarda Savcılık İddianamesi) temin ediniz.
- Yangın resmi mercilere intikal etmemiş ise hasarın oluş biçimini ayrıntılı olarak anlatan beyan yazısı hazırlayınız.
- Fırtına hasarlarında Meteoroloji Raporunu temin ediniz.
- Hasar mahallinin fotoğraflarını ve video çekimini temin ediniz.
- Hasarın giderilmesine yönelik harcamalara ilişkin fatura ve / veya teknik servis tarafından verilecek teklif ve tamir faturalarını temin ediniz.
- Hasar binada meydana gelmiş ise, binanın Sigortalıya ait olduğunu belgeleyen Tapu kaydı ile üzerinde haciz, ipotek veya başka sınırlayan kayıtlar bulunmadığına ilişkin Tapu Sicil Muhafızlığı'ndan alınacak onaylı Tapu Kayıt Örneği, var ise rehin veya ipotek sahibinden muvafakatname, sigortalı kiracı ise, kira kontratı istenecektir.
- Hasar talebi komşu / mal sahibi / üçüncü şahıs tarafından yapıldı ise bu kişiler tarafından yazılan hasar talep yazısı istenecektir.

7.12. Olay Sonrası Mal Kurtarma Prosedürü

Koşullar uygun hale gelir gelmez, kurtarılabilecek mallar ve varlıklarla ilgili çalışma başlamalıdır. Malların kurtarılmasında öncelik bilgisayar sistemleri, önemli evraklar ve kayıtlarla ilgili olmalıdır. Mal kurtarma konusunda öncelikle profesyonel ekiplerden yardım alınmalıdır. Bu ekiplerin yardıma ihtiyacı olduğu bir durumda, şirket bünyesinde oluşturulacak bir mal kurtarma ekibi profesyonel ekiplerin talimatları doğrultusunda çalışacaktır.

Bu ekipler oluşturulduğu takdirde aşağıdaki sorumluluklar bu ekibin bünyesi kapsamında olmalıdır.

Mal Kurtarma Ekibi Sorumlulukları

- Kurtarma önceliği üzerinde etiket bulunan malzemelere verilmelidir.
- İşi güçleştirecek enkaz kaldırılmalı, patlayan su ve gaz boruları ile kopuk elektrik kabloları Teknik Destek ekiplerine bildirilmelidir.
- Değerli evraklar yangın torbalarına konmalı, gerekirse torbalar yanmayan pencerelerden dışarı atılmalıdır.
- Olay yeri ile geçici depolama sahası arasındaki lojistik ihtiyaçlarını Lojistik Ekibi'ne bildirmelidir.
- Nakliye ve geçici depolama esnasında oluşacak zararları engellemek için, parçaların uygun paketlenmesi koordine edilmelidir
- Kurtarılan mallar kurutularak, temizlenerek ve paketlenerek nakliyeye hazır hale getirilmelidir.
- Bu konuda ihtiyaç duyulan duman tahliye fanları, temizlik malzemesi, paketleme malzemesi vb. malzemelerin ihtiyaç doğrultusunda dışarıdan temin edilmesi öngörülmektedir.

7.13. Tahliye Prosedürü Tahliye Prosedürü

Acil durum anında, kat tahliye sorumlularının direktifleriyle bina sakin ve hızlı bir şekilde terk edilmelidir. ADEP Koordinatörü direktifleriyle toplanma merkezinde toplanılmalı ve yoklamaya iştirak edilmeli, yoklamada mevcut olmayan kişiler ve/veya ziyaretçiler hakkındaki tüm bilgiler tahliye sorumlusu ile paylaşılmalıdır.

- Tahliye gerektiren olağan dışı bir durumda panik yapılmamalıdır.
- Kat tahliye sorumlusunun veya ondan sonraki sorumlu kişinin emriyle, yangın çıkış kapıları kullanılarak bina sakin bir şekilde terk edilmelidir.
- Bağrışma, koşma, ağlama vb. moral bozucu davranışlardan kaçınılmalıdır.
- Bina tahliye edilir edilmez, güvenli ise önceden belirlenmiş toplanma merkezlerinde toplanılmalı ve ADEP Koordinatörü tarafından verilen direktifler doğrultusunda hareket edilmelidir.
- Binada duyuru sistemi varsa, yapılan duyurular takip edilmelidir.
- Asansörler kesinlikle kullanılmamalıdır.
- Yangın basamaklarından aşağı inilirken sağ taraf kullanılmalıdır, böylece yukarı çıkan güvenlik, itfaiye ve kurtarma birliklerine yol verilmiş olur.
- Yangının olduğu ortamda bulunulması durumunda yerden sürünerek ilerlenmelidir. Bu sayede yükselecek zehirli gazlar ve dumandan korunmuş olunacaktır. Ağız ve burun ıslak bir kumaş parçasıyla kapatılarak yangın çıkış yolları takip edilmelidir.

7.14. Yaralanmalar ve Ölüm

Yaralanmalar:

Herhangi bir yaralanma durumunda;

Eğer kazazede Sağlık Birimi'ne yürüyerek gelebiliyorsa müdahale burada yapılır.

Eğer kazazede rahatlıkla yürüyemeyecek durumda ise, kazazedenin yakınındaki personel (hiç kimse yok ise ve yapabiliyorsa, kazazedenin kendisi) ADEP Koordinatörü ile iletişime geçerek,

Kazanın yerini, Zamanını,

Kazanın cinsini,

Yaralanmanın derecesini belirtir ve tıbbi yardım ister.

Kazalının yakınındaki personel ilkyardım eğitimi almamış ise ve eğer kazalı için hayati bir tehlike yok ise, doktor gelinceye kadar kazalı yerinden hareket ettirilmemelidir.

Yaralanma ile ilgili bilgiyi alan İlkyardım Personeli, olay yerine giderek yaralıya acil müdahale eder. Sağlık Birimi'nin yetersiz kaldığı durumlarda en yakın sağlık kuruluşundan yardım talep edilecektir. Bu tür durumlarda aşağıdaki prosedür uygulanır:

İlk Yardımcı, ADEP Koordinatörü ile görüşerek yaralının durumunu bildirir ve kazazedenin sevki için onay ister. ADEP Koordinatörü, aşağıdaki bilgileri mutlaka aktarılmalıdır.

Olay yeri,

Yaralının adı soyadı,

Yaralıya uygulanan tedavi ve mevcut durumu, Yaralanmaya neden olan olayın özeti.

ADEP Koordinatörü onayı ile yaralı, ambulans ile en yakın resmi sağlık kuruluşuna sevk edilir.

Ölüm:

Ölümlü olaylarda, aşağıdaki şekilde hareket edilmelidir.

- Bir kişiye gösterilen tüm kurtarma çabalarına rağmen Sağlık Birimi Doktoru tarafından öldüğüne kanaat getirildiğinde (resmi tespit değildir), bu tespit derhal Acil Durum Amiri'ne iletilmeli, Acil Durum Amiri, adli makamlarla temasa geçerek durumu bildirmelidir.

- Resmi makamlar tarafından inceleme yapılana kadar, kaza mahalli bozulmamalı, etrafı şeritle çevrilmelidir. Ortamdaki herhangi bir materyal, adli makamlar için ciddi bir kanıt oluşturabileceğinden, eğer diğer personel için tehlike yaratmıyorsa, hiçbir donanım veya malzeme hareket ettirilmemelidir. Tüm personel olay mahallinden uzak tutulmalıdır.

- Şahitlerden yazılı ifadeler toplanmalı ve ortam fotoğraflanmalıdır.

- Ölüm raporu, adli tıp uzmanlarının verdiği bilgiler doğrultusunda, ancak Cumhuriyet Savcısı tarafından verilebilir.

8. RAPORLAMA

Acil Duruma müdahale edilip ortam normal hale döndüğünde, ADEP Koordinatörü tarafından detaylı inceleme yapılarak Olay Raporu Formu doldurulmalıdır.

- Fotoğraflarla da desteklenecek bu raporlara organizasyondaki her bir kademenin yorumlarını katması ile genişletilmelidir.

- Bu raporlar, düzeltici, önleyici faaliyetlerin ve Sigorta-Tazminat işlemlerinin yürütülmesinde esas olacaktır.

9. EĞİTİM VE TATBİKATLAR

9.1. Eğitimler

- Meydana gelebilecek ve bu planda tanımlanmış her türlü acil durumla ilgili personellere ve bütün çalışanlara eğitim verilmesi sağlanır.

- Eğitimlerin hazırlanması, planlanması ve personele verilmesinden İnsan Kaynakları ve İdari İşler Yöneticisi, ADEP Koordinatörü ve İSG Uzmanı sorumludur.

9.2. Tatbikatlar

- Meydana gelebilecek ve bu planda tanımlanmış her türlü acil durumla ilgili personellerle birlikte uygulamalı tatbikatlar yapılır.

- Tatbikatlar yılda en az bir (1) defa olacak şekilde, İnsan Kaynakları ve İdari İşler Yöneticisi, ADEP Koordinatörü ve İSG Uzmanı tarafından planlanır.

- Tatbikatlarda;

  - Yangın ve Yangına Müdahale
  - Kurtarma ve Tahliye,
  - İlk Yardım

  konularının her birine yer verilmesi sağlanır.

- Düzenlenen her tatbikattan sonra tatbikatla ilgili resimlerin bulunduğu ayrıntılı rapor hazırlanır. Bu raporlarda tatbikata katılan personellerin imzalı listeleri bulundurulacaktır.

10. ACİL DURUMLARIN MEYDANA GELMEMESİ İÇİN HALK YATIRIM MENKUL DEĞERLER A.Ş. BÜNYESİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

10.1. Genel Çerçeve

Gaz ile çalışan her türlü donanım kullanılmadığı durumlarda kapatılacak ve şüphelenilen tüm durumlarda İSG Uzmanı'na ve/veya ADEP Koordinatörü'ne haber verilecektir.

Gece tüm bölgeler, iş çıkışından önce bölüm çalışanları tarafından kontrol edilerek, kapatılmayan cihaz ve donanımların kapatılması sağlanacaktır.

Tüm elektrik ve mekanik arızalar yetkilisine bildirilecektir.

Tüm çalışma alanları, faaliyet sonunda tertipli ve düzenli bir şekilde bırakılacaktır.

Kapalı olmayan alet ve cihazlar kapatılacak, boşaltılmamış çöp kutularının boşaltılması sağlanacaktır.

Sigara izmaritleri, kâğıt atıkları aynı çöpe atılmamalı ve çöp birikmemesi için sürekli olarak boşaltılmalıdır.

Elektrik tesisatı periyodik olarak kontrol edilecek ve kontrol sonuçları raporlanacaktır.

10.2. Teknolojik Alt Yapı

- Acil bir durumda Kurumun bilgi sistem altyapısını ve uygulamalarını çalışır kılmak üzere,il içinde veya il dışında gerekli alt yapıya sahip yedekleme merkezlerinde veri yedeklemesi yapılır.

- Üye olunan borsalara, işlem platformları ve teşkilatlanmış diğer piyasalara, Merkezi Takas, Merkezi Saklama ve Merkezi Kayıt kuruluşlarına bağlantılarda, ilgili kurumun belirlediği hat ve cihazlar kullanılır. Bağlantı cihazları ve hatları yedeklenir.

- Halk Bankası lokasyonları dışında faal olan şube ve birimlerin merkeze erişimi için İnternet Servis Sağlayıcı aracılıyla devre tesis edilir. Bunun yanı sıra internet üzerinde VPN bağlantısı ile yedeklenir.

- Güncel teknolojiye paralel Kurumun ağ yapısı, internet ve dışarıya erişimlerde güncel ve etkin güvenlik duvarı aktif kullanılır.

- Kritik süreç sunucuları donanım arızalarına karşı aynalama sistemi ile yedeklenir. Üretici ve satıcı firma tarafından bakım anlaşması ile güvence altına alınır.

- Tüm sunucu ve cihazların enerji beslemesi, uygun ve yeteri kapasiteye bağlı kesintisiz güç kaynağı tarafından sağlanır. Ayrıca güç kaynağı uygun kapasiteli jeneratör sistemi ile beslenir.

- Aktif cihaz ve sunucuların bulunduğu sistem odasının sıcaklığı 20°c altında olacak şekilde uygun soğutucu cihazlarla donatılır. Ayrıca erken uyarı ve ısı algılayıcı cihazlarla denetlenir.

10.3. Haberleşme ve İletişim Ağı

- GSM telefon acil durumda kullanılacak alternatif iletişim kaynağı olarak belirlenmiştir.

- Genel Müdürlüğün telefon santralinin yedeklenmesi amacıyla, yeter sayıda GSM mobil telefonlarla yedeklenir. Ana telefon santralinin beklenmedik durumlarda hizmet veremeyeceği süre zarfında, GSM mobil hatlar kullanılır

- Merkez dışı birimlerin alternatif iletişim kanalları Genel Müdürlük telefon santrali belirlenmiştir.

- Üye olunan borsa, işlem platformları ve teşkilatlanmış diğer piyasalardaki kurum temsilcilerinin GSM hatları alternatif iletişim aracı olup, gerekli durumlarda müşteri temsilcileri tarafından kullanılacaktır.

- Personelin ikametgah adresi, sabit ve mobil iletişim bilgileri, tüm birim müdürleri ve acil durum yönetim komite üyelerine dağıtılır.

- Adk telefon yedeklemesi için yedek merkeze PRI hat tesis edilmiştir. Gerekli durumlarda devreye girecek şekilde ayarlanmıştır.

10.4. Yedek Ofis

- Genel Müdürlüğün faaliyette bulunduğu adres, yaşanacak doğal afetler sonucu, hizmet veremeyecek durumlarda, Genel Müdürlük Birimleri için 1. geçici faaliyet adresimiz aynı ilde yeterli fiziki mekâna, altyapı ve donanıma sahip olan Ataköy 7-8-9-10. Kısım Mahallesi, Çobançeşme E-5 Yanyol Caddesi, No: 16.1 Daire:40 Bakırköy/İstanbul adresi belirlenmiştir. Gerekli görüldüğü halde 2. geçici faaliyet adresimiz ayrıca belirlenecektir.

- Geçici faaliyet adresinde Üye olunan borsalara, işlem platformları ve teşkilatlanmış diğer piyasalara, Merkezi Takas, Merkezi Saklama ve Merkezi Kayıt kuruluşlarına veri hattı bağlantıları sağlanıncaya kadar telefon iletişimi ve emir iletimi Şube telefonları ve/veya acil GSM hatları ve yedek Fix-API, Viop Api, Viop Fix-APi hattı üzerinden sağlanacaktır.

- Merkez dışı birimler için en yakın bir veya iki Halk Bankası şube lokali yedek ofis olarak belirlenmiştir.

- Beklenmedik durumlarda, Genel Müdürlük geçici faaliyet adres bilgileri müşteri ve diğer kurumlara bildirilir ve internet şubede yayınlanır.

10.5. Mali İşler ve Operasyon

- Resmi defter ve kıymetli evraklar su geçirmez, yangına karşı korunaklı kasalarda muhafaza edilir. Gerektiğinde elektronik ve fiziki ortamda arşivleme hizmeti sağlayan firmalardan destek alınır.

- Kurumun sigorta yaptırılabilecek varlıkları, belirlenen teminatlar doğrultusunda karşılaşılan hasarlar için geri ödeme taahhüt edecek şekilde sigortalanır.

- Müşteri sözleşme ve bilgileri içeren evrak güvenilir ortamda arşivlenir, ayrıca elektronik taramadan geçirilip, manyetik ortamda da yedeklenir.

10.6. İdari İşler ve Güvenlik

- Halk Bankası lokasyonlarında faal olan birimlerin güvenliği ilgili Halk Bankası güvenlik ekibi ve donanımı tarafından sağlanır.

- Halk Bankası lokasyonu olmayan birimlerde yangın ve hırsız alarm sistemi kurulur, yıllık anlaşma kapsamında bu sistem merkezi izleme firması tarafından izlenir.

- Yangın söndürme cihazları, tarihi ve yangın çıkış kapısı ilgili birim müdürü veya yetkilisi tarafından kontrol edilir.

- Personel ile iletişim ve yardıma ihtiyacı olan personele gerekli yardımın sağlanmasını koordine eder.

- Personel dosyaları ve veri güvenliği için gerekli tedbirleri alır.

- Personel iletişim bilgilerinin güncel olmasını sağlar.

10.7. Faaliyete Devam Edilemeyeceği Yönünde Karar Alınması Durumu

- Kurumca faaliyete devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda müşterilerin hesaplarına erişimi ve söz konusu hesapların başka bir aracı kuruma devri konusunda;

müşterilerden ibraname alınarak, hesaplarının, müşterilerin yazılı talimatları doğrultusunda tercih ettikleri bir aracı kuruma şirket kayıtları esas alınarak MKK nezdindeki müşteri varlıklarının virmanları yapılacaktır.

10.8. Acil Durumlarda Kullanılacak Diğer İletişim Kaynakları

- Müşteri İletişim Merkezi (0850 250 42 55), GSM telefon, acil durumlarda kullanılacak diğer iletişim kaynakları olarak belirlenmiştir.

11. YÜRÜRLÜK

Bu doküman; Yönetim Kurulu'nun 31.12.2019 tarih ve 2019/92 sayılı kararı ile yürürlüğe girmiştir.

Bu doküman; Yönetim Kurulu'nun 30.09.2020 tarih ve 2020/55 sayılı kararı ile yürürlüğe girmiştir.

Bu doküman, 04.11.2025 tarih ve 2025/142 sayılı Yönetim Kurulu Kararı doğrultusunda 10.10.2025 tarihinden itibaren güncellenmiştir.