

ACİL DURUM YÖNETİMİ VE FAALİYETLERİN SÜREKLİLİĞİ

Beklenmedik Durum Kapsamında Uygulanan Tedbirler

Sayın Müşterimiz,

Finnova olarak, kripto varlık hizmet sağlayıcısı sıfatıyla, faaliyetlerimizi Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) düzenlemeleri çerçevesinde yürütmekte ve yatırımcı güvenliğini en üst düzeyde korumayı temel ilke edinmekteyiz.

Finnova Teknoloji, müşterilerimizin varlıklarını koruma ve olası risklere karşı hazırlıklı olma amacıyla kapsamlı bir beklenmedik durum planı oluşturmuştur. Bu çerçevede, müşterilerin risklerini en aza indirmek ve hizmet sürekliliğini sağlamak adına çeşitli tedbirler alınmıştır.

Müşterilerimizin varlıkları, güvenli saklama kuruluşlarında tutulmakta olup, bu nedenle acil ve beklenmedik durumlarda doğrudan zarar görme riskleri en aza indirilmektedir. Ancak, olağanüstü durumlar nedeniyle hizmet kesintileri, iletişim kopuklukları veya talimatların yerine getirilememesi gibi durumlar yaşanabilir. Bu tür durumlar için oluşturduğumuz İş Sürekliliği Planı, faaliyetlerimizin en az kesintiyle devam etmesini sağlamayı amaçlamaktadır.

Risk Azaltıcı Önlemler ve İletişim Protokolleri

1. Sistem Güvenliği ve Yedekleme

Platformumuz, aşağıdaki kritik durumların meydana gelmesi hâlinde acil durum kurtarma planını devreye alır:

- **Dış Kaynaklı Saldırıları:** Sistem altyapımıza veya cüzdanlarımızı hedef alan siber saldırılar tespit edildiğinde,
- **Sıcak Cüzdan Güvenliği:** Sıcak cüzdanlarımızdaki varlıkların risk altında olduğu belirlenirse,
- **Dış Hizmet Sağlayıcı Kesintileri:** Likidite sağlayıcılar, blockchain ağları veya kritik üçüncü taraf hizmetlerinde uyumsuzluk ya da kesinti yaşanırsa,
- **Şüpheli Transferler:** Kripto varlık transferlerinde olağan dışı sapmalar gözlemlendiğinde,
- **Bakiye Tutarsızlıkları:** Kullanıcı bakiyelerinde sistemsel uyumsuzluk veya hata tespit edilirse,

Bu durumlarda otomatik erken uyarı sistemlerimiz devreye girer ve yönetim kurulu onayıyla kurtarma planı gecikmeksizin uygulanır.

Müşteri Varlıklarına Ne Olur?

Kurtarma planı kapsamında müşteri varlıklarının güvenliği en yüksek öncelik olarak ele alınır ve aşağıdaki önlemler anında devreye sokulur:

- **Cüzdan Güvenliği:** Sıcak cüzdanlardaki varlıklar soğuk cüzdanlara taşınarak sistemden izole edilir.
- **İşlem Kısıtlamaları:** Risk altındaki cüzdan adresleri işlemlere kapalı moda alınır.
- **Bakiye Doğrulama:** Kullanıcı bakiyeleri blockchain analiz sistemleriyle kontrol edilerek doğrulanır.
- **Yetkisiz Transfer Engeli:** Tüm varlık transferleri, manuel onay süreçleri tamamlanmadan gerçekleştirilmez.
- **Alternatif Güvenlik Önlemleri:** Gerekirse yedek cüzdan altyapısına geçiş sağlanır.

Tüm bu işlemler, log kayıtları ve harici denetim süreçleriyle belgelendirilerek şeffaf bir şekilde yürütülür.

Hesap ve İşlem Süreçleri Nasıl Etkilenir?

Acil durum planı aktif hâle getirildiğinde, müşteri varlıklarını koruma amacıyla geçici işlem kısıtlamaları uygulanabilir:

- Para çekme işlemleri durdurulabilir ve yalnızca manuel incelemeye tabi tutulur.
- Hesap erişimleri izleme moduna alınarak anormal giriş ve işlem hareketleri takip edilir.
- Cüzdan bakiyeleri yalnızca okuma modunda görüntülenebilir.
- Kullanıcılara e-posta, SMS ve platform içi bildirimler ile süreç hakkında bilgilendirme yapılır.

Bu kısıtlamalar tamamen geçicidir ve güvenlik sağlandıktan sonra normal işlemler tekrar aktif hâle getirilir.

2. Finansal İşlemler ve Müşteri Güvenliği

- Müşterilerimizin EFT veya havale talimatları, yetkili çalışanlarımız tarafından kimlik doğrulama ve yetki kontrolleri yapılarak işleme alınmaktadır.
- Üçüncü kişilere EFT, havale veya virman talepleri kesinlikle kabul edilmemektedir.
- Acil ve beklenmedik durumlarda, müşterilerimizin varlıklarını sorunsuz bir şekilde diledikleri finans kuruluşuna aktarmaları sağlanacaktır.

3. Alternatif İletişim Kanalları

- Olağanüstü durumlarda müşterilerimiz, internet sitemiz üzerinden veya alternatif iletişim hatları aracılığıyla bizimle irtibata geçebilirler.
- İlgili iletişim bilgileri, internet sitemiz ve aylık gönderilen ekstre dökümlerinde düzenli olarak paylaşılacaktır.

4. Acil Durum Senaryoları ve Bilgilendirme Süreci

- Şirketimiz, beklenmedik durumlarda operasyonel hizmetlerden çalışan güvenliğine kadar tüm süreçleri titizlikle yöneterek müşteri haklarını korumaya devam edecektir.
- Eğer Yönetim Kurulu faaliyetleri durdurma kararı alırsa, tüm müşterilerimize gerekli bilgilendirme tüm iletişim kanallarımız aracılığıyla yapılacak ve varsa işlemleri sorunsuz tamamlanacaktır.

Müşteri Hizmetleri ve Alternatif İletişim Bilgileri

- **Telefon:** +90 444 59 10
- **E-posta:** destek@finnova.com.tr
- **Web:** www.finnova.com.tr

Şirketimizin ana merkezi **Barbaros Mah. Begonya Sok. A+live Plaza Tower No:7/15, Ataşehir / İstanbul** adresindedir.