

Acil Durum İletişim ve Risk Yönetimi Prosedürü

1. Amaç

Bu Prosedürün amacı, Kripdome Kripto Varlık Alım Satım Platformu A.Ş. ("Platform") müşterilerinin beklenmedik ve olağan dışı durumlarda mağduriyetlerini en aza indirmek, kriz yönetiminde şeffaflığı sağlamak, bilgi teknolojisi riskleri başta olmak üzere faaliyetlerimizi etkileyebilecek tüm risklere karşı etkin ve koordineli bir yanıt verilmesini güvence altına almaktır. Müşterilerimizin güvenliği, varlıklarının korunması ve hizmetlerimizin sürekliliği bu prosedürün temel hedefidir.

Bu Prosedür ayrıca, acil durumlarda kullanılacak iletişim kanallarını, müşterilerin alabileceği tedbirleri, şirket tarafından yürütülecek bilgilendirme süreçlerini ve yürürlük/güncelleme esaslarını düzenler.

2. Kapsam

Bu Prosedür; tüm müşterilerimizi, platformumuzun bilgi teknolojisi altyapısını, çalışanlarımızı ve iş ortaklarımızı ilgilendiren olağan dışı olayları kapsamaktadır. Bunlar arasında siber saldırılar, sistem arızaları, veri kayıpları, erişim kesintileri, cüzdan işlemlerinde yaşanabilecek aksaklıklar ve müşteri varlıklarını risk altına sokabilecek diğer durumlar yer almaktadır.

Prosedür; müşteriyle iletişimin kesintisiz sürdürülmesini, güvenlik tedbirlerinin güçlendirilmesini ve risk yönetimi süreçlerinin sistematik olarak uygulanmasını kapsar. Ayrıca, ilgili yasal düzenlemelere ve Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) tarafından yayımlanan tebliğlere uygun şekilde hazırlanmıştır.

3. Bilgi Teknolojisi Riskleri ve Alınacak Tedbirler

Bilgi teknolojisi riskleri; teknolojik arızalar, siber saldırılar, veri ihlalleri, sistem sorunları ve güvenlik açıklarından kaynaklanan tehditleri ifade eder. Bu risklerin yönetimi için şirketimiz aşağıdaki adımları uygular:

- Risklerin belirlenmesi ve sınıflandırılması
- Olası etkilerin analiz edilmesi
- Önceliklendirme ve kritik risklerin ayrıştırılması
- Risklere yönelik teknik/idari kontrollerin uygulanması
- Risklerin sürekli izlenmesi ve raporlanması

Bu kapsamda alınan tedbirler:

- Erişim kontrolü, personel bilgi güvenliği ve yetkilendirme standartları
- Olay müdahale prosedürleri ve acil durum senaryoları
- Yedekleme ve felaket kurtarma planları
- Veri şifreleme, anahtar yönetimi ve güvenlik yamalarının düzenli uygulanması
- Çalışanlara yönelik düzenli siber güvenlik eğitimleri
- Düzenli penetrasyon testleri ve zafiyet taramaları

4. Acil Durum Örnekleri

Müşterilerimizin karşılaşılabileceği acil durum örnekleri şunlardır:

- Hesabın hacklenmesi veya yetkisiz erişim
- Kimlik avı (phishing) saldırıları
- Bakiye görüntüleme sorunları
- Cüzdan işlemlerinde gecikmeler (çekim/yatırma)
- API kesintileri
- DDoS saldırıları
- Şifre unutulması veya kayıtlı e-posta hesabına erişim kaybı
- Kripto varlık kayıpları (teknik arıza veya personel hatası nedeniyle)
- Platforma veya mobil uygulamaya erişim kesintisi

5. Müşterilerin Alabileceği Asgari Tedbirler

Müşterilerimizin risklerini azaltmak amacıyla alabilecekleri temel tedbirler:

- Güçlü ve karmaşık şifre kullanmak, düzenli aralıklarla şifre değiştirmek
- İki Faktörlü Doğrulamayı (2FA) etkinleştirmek
- Platform tarafından yapılan resmi duyuruları düzenli takip etmek
- Olağan dışı veya şüpheli hesap hareketlerini derhal bildirmek
- Erişim bilgilerini üçüncü kişilerle paylaşmamak
- Antivirüs ve güvenlik yazılımlarını güncel tutmak
- 2FA anahtarlarının ve şifrelerin güvenli şekilde saklanması
- Hesap ekstreleri ve işlem sonuç formlarını düzenli olarak kontrol etmek

6. Acil Durum İletişim Bilgileri

Müşterilerimiz acil durumlarda aşağıdaki iletişim kanalları üzerinden bize ulaşabilir:

Telefon: 0(216) 599 00 01

E-posta: destek@kripdome.com

Web: <https://www.kripdome.com>

7. Acil Durumlarda Müşteri Bilgilendirme Süreci

Acil bir durumun meydana gelmesi halinde müşterilerimiz aşağıdaki yöntemlerle bilgilendirilir:

- Platform içi anlık bildirimler
- Kayıtlı e-posta adreslerine gönderilen bilgilendirmeler
- SMS ile acil bilgilendirmeler
- Resmi web sitesi ve sosyal medya duyuruları

Bilgilendirmelerde olayın niteliği, müşteriye etkileri, alınan tedbirler ve müşterilerin alabileceği önlemler açıkça ifade edilir.

8. Yürürlük ve Güncelleme

Bu Prosedür Yönetim Kurulu tarafından onaylandığı tarihte yürürlüğe girer. Yılda en az bir defa gözden geçirilir ve gerekli görüldüğünde güncellenir. Beklenmedik olayların gerçekleşmesi halinde derhal revize edilir ve müşterilere duyurulur.