Olağan Dışı Durumlar ve İş Sürekliliği Politikası

1. Amaç

Bu Politikanın amacı; doğal afet, siber saldırı, altyapı arızası veya diğer olağanüstü durumlarda Kripdome Kripto Varlık Alım Satım Platformu A.Ş. (“Kripdome” veya “Şirket”) faaliyetlerinin kesintisiz ya da en az kesintiyle sürdürülmesini sağlamaktır. Politika, müşterilerimizin kripto varlık ve nakitlerinin korunmasını, Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) dâhil tüm paydaşlara karşı yasal, finansal ve itibar risklerinin en aza indirilmesini hedefler.

2. Kapsam

İşbu Politika; Kripdome’ye ait web, mobil, alım-satım sistemi, sıcak/soğuk cüzdan altyapılarını, müşterilere ait kripto varlıklar ve TL/FIAT bakiyelerini, çalışanlarımızı, dış hizmet sağlayıcılarımızı ve tüm operasyonel süreçleri kapsar.

3. Olağan Dışı Durumların Tanımı

Olağan dışı durumlar, öngörülemeyen ve kontrol dışı gerçekleşen olaylardır. Bunlar arasında:

- Ekonomik dalgalanmalar ve regülatif değişiklikler
- Ulusal veya uluslararası siyasi gelişmeler
- Platform işleyişini etkileyen teknik arızalar
- Altyapıya yönelik siber saldırılar
- Doğal afetler ve olağanüstü haller
- Likidite sorunları ve piyasa derinliğinin azalması

yer almaktadır.

5. Yönetim Planları

Kurtarma planı kapsamında gerekli aksiyonların hızlı ve prosedürlere uygun şekilde yürütülmesi amacıyla aşağıdaki planlar hazırlanmıştır. Planlar, İş Etki Analizi sonuçlarına ve RTO-RPO hedeflerine dayalıdır:

- Acil Eylem Planı: Olayın ilk dakikalarında can/mal güvenliği ve varlık bütünlüğünü sağlayacak acil tedbirler.
- Kriz Yönetimi Planı: Stratejik kararlar, paydaş iletişimi, regülatör bildirimleri ve medya yönetimi.
- İş Kurtarma Planı: Kritik sistemlerin alternatif ortama geçirilmesi ve operasyonların yeniden başlatılması.

6. Organizasyon ve Sorumluluklar

Olağan dışı durumlarda görev alacak ekipler ve sorumlulukları aşağıda belirtilmiştir:

- Kriz Yönetim Komitesi: Planı aktive eder, stratejik kararları alır, SPK bildirimlerini gerçekleştirir.
- Acil Eylem Takımı: Fiziksel/lojistik güvenlik, acil tahliye ve sıcak → soğuk cüzdan aktarımı.
- İş Kurtarma Takımı: Alternatif veri merkezi, yedek sistem devreye alma ve işlem gözetimi.
- Müşteri İletişim Ekibi: Web, SMS, e-posta, sosyal medya ve çağrı merkezi üzerinden bilgilendirme.

7. Müşteri Bilgilendirme Süreci

Acil veya olağan dışı bir durumda müşteriler aşağıdaki yöntemlerle bilgilendirilir:

- Platform içi anlık bildirimler
- E-posta gönderimleri
- SMS mesajları
- Resmi internet sitesi ve sosyal medya duyuruları

Tüm bilgilendirmelerde olayın nedeni, etkileri, alınan önlemler ve öngörülen süre açıkça ifade edilir.

8. Alınacak Önlemler

- Soğuk cüzdan limitinin %5 ile sınırlandırılması ve risk görüldüğünde varlıkların çoklu imzalı şekilde saklama kuruluşlarına aktarılması.
- İstanbul birincil veri merkezi, Ankara ikincil veri merkezi ile gerçek zamanlı replikasyon.
- Alternatif ofis ve iş sürekliliği lokasyonları.
- Günlük tam + saatlik artımlı yedekleme.
- Çift BGP telekom altyapısı.
- Penetrasyon testleri ve siber güvenlik denetimleri.
- Müşteri varlıklarının %95’inin bağımsız saklama kuruluşlarında tutulması.

9. Müşteri Sorumlulukları

Müşterilerimizin; güvenlik tedbirlerini almaları, duyuruları düzenli takip etmeleri, kendi hesap güvenliklerini sağlamaları ve risk farkındalığı ile hareket etmeleri beklenmektedir.

10. Kayıt Saklama ve Gizlilik

Yasal kayıtlar en az 10 yıl süreyle saklanır. Gizli nitelikteki belgeler yetki kontrollü ortamlarda korunur. Elektronik kayıtlar ikincil yedekleme merkezlerinde tutulur ve erişim yalnızca yetkili personelle sınırlıdır.

11. İş Sürekliliği Testleri

Kurtarma planı kapsamında senaryo bazlı iş sürekliliği testleri yılda en az bir kez yapılır. Sonuçlar değerlendirilir ve tespit edilen eksiklikler giderilir.

12. Yürürlük ve Güncelleme

Bu Politika, Yönetim Kurulu onayı ile yürürlüğe girer. Yılda en az bir kez gözden geçirilir ve gerekli görüldüğünde derhal güncellenir. Güncel sürüm resmi internet sitemiz üzerinden yayımlanır.