

Kurtarma Planı Hakkında Müşteri Bilgi Formu

Sayın Kullanıcımız,

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

Bu doğrultuda, 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu'nun 99/B maddesi ve SPK'nın 13 Mart 2025 tarihli Kripto Varlık Hizmet Sağlayıcıların Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Tebliğ (III-35/B.1)'in 47. maddesi uyarınca, şirketimiz bünyesinde bir Kurtarma Planı hazırlanmıştır.

Bu bilgilendirme metni, söz konusu kurtarma planının devreye alınması hâlinde sizi hangi işlemlerin beklediği, varlıklarınızın nasıl korunacağı ve sürecin nasıl yönetileceği hakkında detaylı bilgi vermek amacıyla hazırlanmıştır.

Kurtarma Planı Ne Anlama Gelir?

Kurtarma planı; güvenlik ihlali, teknik arıza, sistem zayıflığı veya dış hizmet kesintisi gibi olağanüstü durumlarda müşteri varlıklarının güvenliğini sağlamak, sistem sürekliliğini korumak ve kamuya karşı şeffaf bir iletişim sürdürmek amacıyla devreye alınan bir acil müdahale sistemidir.

Bu plan; operasyonel prosedürleri, teknik yedeklemeleri, iletişim akışlarını, mevzuata uyumu ve kullanıcıya yönelik güvenlik adımlarını içerir.

Plan Ne Zaman ve Nasıl Uygulanır?

Kurtarma planı, aşağıdaki durumlarda devreye alınabilir:

- Sistemlere veya cüzdan altyapısına yönelik dış kaynaklı saldırılar,
- Sıcak cüzdanlardaki varlıkların tehdit altında olduğunun tespiti,
- Kritik dış hizmet sağlayıcılarında kesinti veya uyumsuzluk,
- Kripto varlık transferlerinde kontrol dışı sapmalar,
- Kullanıcı bakiyelerinde tutarsızlık oluşması,
- SPK tarafından doğrudan yapılan denetim veya uyarılar.

Bu durumlar gerçekleştiğinde, şirket içi erken uyarı sistemleri ve yönetim kurulu kararı doğrultusunda plan derhâl uygulamaya geçirilir.

Müşteri Varlıklarına Ne Olur?

Kurtarma planı kapsamında müşteri varlıklarının güvenliği birincil önceliğimizdir. Aşağıdaki adımlar gecikmeksizin uygulanır:

- Sıcak cüzdanlardaki varlıklar, sistem izolasyonuna tabi tutularak soğuk cüzdanlara aktarılır.
- Tehdit altındaki tüm cüzdan adresleri, işlemlere kapalı moda alınır.
- Kullanıcı bakiyeleri blokzincir tabanlı analiz sistemleriyle eşleştirilerek doğrulanır.
- Hiçbir varlık transferi, manuel onay mekanizmaları çalıştırılmadan gerçekleştirilmez.
- Gerekirse tüm kullanıcı varlıkları yedek cüzdan yapısına taşınır.

Her bir adım, eş zamanlı olarak sistemsal loglar ve harici denetim kayıtlarıyla belgelenir.

Hesap ve İşlem Süreçleri Nasıl Etkilenir?

Plan devreye alındığında;

- Geçici süreyle para çekme işlemleri durdurulabilir,
- Hesap erişimleri izleme moduna alınabilir,
- Cüzdan bakiyeleri sadece okuma amaçlı gösterilebilir,
- Kullanıcılara yönelik sistem içi uyarılar ve yönlendirmeler yapılır.

Bu işlemler tamamen geçici niteliktedir ve sistem güvenliği sağlandığında eski hâline getirilir.

SPK Bildirimi ve Denetim Süreci

Plan devreye alındığında Finnova, derhâl Sermaye Piyasası Kurulu'na bildirimde bulunur. Kurul'a sunulan belgeler arasında:

- Olay değerlendirme raporu,
- Alınan aksiyonların listesi,
- Sistem ve müşteri varlık etkileri,
- Kurtarma planının ilgili bölümleri,
- Gerekirse dış denetim raporları yer alır.

Ayrıca, kurtarma planının devreye alınmasından itibaren 15 gün içinde bağımsız bir rezerv kanıtı denetimi yapılması yasal zorunluluktur. Bu denetimin sonuçları da Kurul ile paylaşılır.

Faaliyetin Devam Edememesi Hâlinde Ne Olur?

Finnova'nın faaliyetlerini sürdüremeyecek durumda olması hâlinde;

- Tüm müşteri varlıkları sistematik biçimde güvenli cüzdanlara aktarılır,
- Kullanıcılara bildirim yapılarak varlıklarını çekmeleri için talimat verilir,
- Transfer işlemleri güvenlik protokolleri eşliğinde tamamlanır,
- Kullanıcıların mağdur olmaması için teknik destek süreci başlatılır.

Sürece Nasıl Dahil Olabilirsiniz?

Olağanüstü durumlarda kullanıcı olarak aşağıdaki adımları takip etmenizi öneririz:

- ✓ www.finnova.com.tr/duyurular sayfasını düzenli kontrol edin.
- ✓ E-posta ve telefon bilgilerinizi platformda güncel tutun.
- ✓ Sistem içi mesajlara, SMS bilgilendirmelerine ve sosyal medya duyurularına dikkat edin.
- ✓ Destek taleplerinizi yalnızca resmî destek kanallarımız üzerinden iletin.

İletişim Bilgileri

Kurtarma planı sürecinde size yardımcı olabilecek iletişim kanallarımız:

 **destek@finnova.com.tr**

 **0850 000 0000**

 Canlı destek: 7/24 hizmet

 Resmî açıklamalar: www.finnova.com.tr/kurtarma-plani

Finnova olarak kullanıcı varlıklarını korumayı ve her türlü krize karşı hazırlıklı olmayı bir öncelik olarak görmekteyiz.

Bu bilgilendirme, şeffaflık ve güven temelli hizmet anlayışımızın bir parçasıdır.

Teşekkür ederiz.

Finnova Yönetimi