TÜRKİYE SATRANÇ FEDERASYONU

# KURUMSAL İLETİŞİM, E-POSTA YANITLAMA VE ÜCRET İADE SÜREÇLERİ

## 1. Amaç ve Temel Yaklaşım

Federasyona sporcu, veli, kulüp, antrenör, hakem ve diğer paydaşlar tarafından iletilen e-posta ve ücret iade taleplerinin zamanında, tutarlı, izlenebilir ve çözüm odaklı biçimde yönetilmesi amaçlanmaktadır. Tüm iletişimde nezaket, açıklık, doğru yönlendirme, kişisel verilerin korunması ve başvurunun sonuçlandırılmasının takibi esas alınacaktır.

## 2. E-posta ve yazılı başvuruların yanıtlanması

Federasyonda ilgili birimlere ulaşan e-postalar her iş günü kontrol edilecek; başvurular konu ve sorumlu birim esasına göre sınıflandırılarak kayıt altına alınacaktır. Başvuru sahibinin cevapsız bırakılmaması, talep başka bir birimi ilgilendirse dahi ilk temasın ve yönlendirmenin yapılması temel hizmet standardı olacaktır.

| İşlem / başvuru türü | Süre | Bilgi |
|---|---|---|
| E-postanın ilk kontrolü | Her iş günü | Ortak kurumsal posta kutuları ve ilgili birim adresleri düzenli kontrol edilir. |
| Alındı / bilgilendirme yanıtı | En geç 1 iş günü | Talebin ulaştığı, kayıt altına alındığı ve değerlendirmeye alındığı bildirilir. |
| E-postanın cevaplanması | En geç 7 iş günü | Gelen E-postalar en geç 7 iş gününde cevaplanacaktır. |
| KVKK kapsamındaki başvurular | En geç 30 gün | 6698 sayılı Kanun m.13 uyarınca ayrı kayıt ve yasal süre takibi yapılır. |
| TSF Bilgi Edinme | 15 İş Günü | Başka kurumdan görüş gerektirmesi halinde uzatma gerekçesi bildirilerek 30 iş gününe uzayabilir. Hafta sonu ve resmî tatiller hesaba katılmaz. |
| CİMER (İstek / Şikâyet / İhbar) | 30 Gün | En geç 30 gün içinde kesin cevap veya işlem sürüyorsa ara cevap (safahat bilgisi) verilmesi zorunludur. Takvim günü esas alınır. |
| CİMER (Bilgi Edinme) | 15 İş Günü | Kurum içi/dışı ek değerlendirme gerektiren hallerde uzatma gerekçesi bildirilerek 30 iş gününe uzayabilir. İş günü esas alınır. |

## 3. Ücret iade süreci

https://ticket.tsf.org.tr/destek/ adresinden yapılacak olan; lisans, faaliyet, turnuva, eğitim veya organizasyon ücretlerine ilişkin iade taleplerinde; iade koşullarının uygun olması ve gerekli bilgi/belgelerin eksiksiz sunulması kaydıyla, iade işleminin en geç 15 iş günü içinde tamamlanması Federasyon iç hizmet standardı oolacaktır. Süre, eksiksiz başvurunun kayıt altına alındığı günü izleyen ilk iş gününden itibaren başlayacaktır.

| Aşama | Süre | Yapılacak işlem |
|---|---|---|
| 1. Başvurunun alınması | 1. iş günü | Talep kayıt numarası verilir; faaliyet, sporcu/başvuru sahibi, tutar, ödeme kanalı ve gerekçe kaydedilir. |
| 2. Uygunluk kontrolü | 3.. iş günü | İlan edilen iade koşulları, katılım durumu, ödeme kaydı ve varsa kesinti/istisnalar kontrol edilir. |
| 3. Birim ve mali onay | 4–6. iş günü | İlgili organizasyon birimi görüşü alınır; yetki ve onay akışı tamamlanır. |
| 4. İade talimatı | 7–10. iş günü | Onaylanan tutar, mümkünse ödemenin yapıldığı kanala; değilse doğrulanmış hak sahibi hesabına iade edilir. |
| 5. Kapanış ve bilgilendirme | En geç 15 iş günü | İşlem sonucu, tutar ve işlem tarihi başvuru sahibine bildirilir; kayıt kapatılır. |

Eksik bilgi veya belge bulunması hâlinde başvuru sahibinden gerekli tamamlamaların gecikmeksizin yapılması istenir. Eksiklikler giderilinceye kadar iade sürecinin değerlendirme aşaması bekletilir ve bu durum kayıt altına alınır.

Yukarıdaki tabloda belirtilen **15 iş günlük iade süresi, online ödeme yöntemleriyle gerçekleştirilen işlemler** için geçerlidir. **Havale veya EFT yoluyla yapılan ödemelerde ise iade işleminin, gerekli kontrollerin tamamlanmasını takiben en geç 30 iş günü içerisinde yapılacaktır.**

Banka veya ödeme kuruluşundan kaynaklanan ve Federasyonun kontrolü dışında gerçekleşen hesaba yansıma gecikmelerinde, başvuru sahibine ödeme talimatının verildiği tarih ve varsa işlem referans numarası bildirilir.