ORGANİZASYON BİLGİLERİ	
POZİSYONUN ADI	**ÜYE TEMSİLCİSİ**
BAĞLI OLDUĞU BİRİM	Genel Sekreter-
KENDİSİNE BAĞLI POZİSYONLAR	---
VEKİLİ	Tescil Müdürü, Tescil Şefi, Kalite Akreditasyon Sorumlusu, Muamelat Sorumlusu

GENEL GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Üye temsilciliği Borsamız Kalite ve Akreditasyon sistemi kapsamında oluşturulmuş bir birimdir.

GÖREV VE SORUMLULUKLAR

1. Üye temsilciliği, personel toplantılarında üyelerin sorun, öneri, memnuniyet ve beklentilerine yönelik faaliyetler önermek,
2. Memnuniyetsiz ve şikayet eden üyelerin memnuniyet oranlarının yükseltilmesi, şikayetlerinin giderilmesi için çalışma yapmak,
3. Üye ziyaretleri ve anket (yüz yüze görüşme ile) uygulamalarını yapmak,
4. Görüşmeler sonucu başlatılan DÖF 'leri gidermek ve üyeye bildirmek,
5. Borsa hizmetlerinin üye memnuniyetini arttırmaya yönelik talep ve beklentilerini sağlamak,
6. Sonuçlarının AİK komitesine raporlamak ve kararlar alınmasını sağlamak,
7. Stratejik Plan ve hedefler doğrultusunda düzenlenecek etkinliklerin üyeye ulaştırılması, üye katılımının sağlanması ve etkinlik değerlendirilmesinin yapılmasını sağlamak,
8. Üye ile doğrudan iletişim kanalı ile temsilcisi olduğu üyelerin işlerinin takibinin hızlandırılmasına yönelik iyileştirme önerileri ve faaliyetler başlatmak,
9. Kurulu kalite ve akreditasyon sistemi kapsamında üye bilgilerinin güncellenmesini sağlamak,
10. Üyelerin talep ettiği iletişim tercihlerine göre üyelere bildirimlerin yapılmasını sağlamak,
11. Borsa yayın, duyuru ve haberlerini iletmek,
12. Akreditasyon sisteminin öngördüğü üye geri beslemeleri, üye ilişkileri, eğitim, fuar, panel, sempozyum vb. etkinliklere üyelerin etkin katılımını sağlamak,
13. Onlardan gelen bilgiler ışığında iyileştirme faaliyetlerinin yapılmasını sağlamak.
14. Şikâyetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak,
15. Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi ile iletişim sağlama,
16. Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve Üye odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,
17. Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etme,
18. Yapılan ve kaydedilen Şikâyetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak,
19. Düzeltici faaliyet işlemlerini yapmak,
20. Gözden geçirmede Şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.
21. Eğitim almalıdırlar.
22. Şikâyetleri ele alma prosesinin raporlama şartlarına uymalıdır.
23. Üyelere nazik davranmalı, Şikâyetlerini hızlı bir şekilde cevaplamalı veya uygun kişilere yönlendirme yapmalıdır.
24. İyi kişisel ilişkiler kurmalı ve iyi iletişim yeteneğine sahip olmalıdır