

Complaints Officer (v/m/x)

bpost is de verdeler van de producten die door bpost bank op de markt worden gebracht. Daarnaast kunnen wij rekenen op de knowhow van de bankengroep BNP Paribas voor het ontwikkelen en lanceren van onze producten.

Sinds haar ontstaan in 1995 is bpost bank een volwaardige bank geworden die een volledig gamma eenvoudige bank- en verzekeringsproducten aanbiedt. Al van in het begin heeft ze ervoor gekozen om een bank met een menselijk gelaat te zijn, een bank waar iedereen welkom is.

bpost bank beheert momenteel voor meer dan 10 miljard euro aan activa voor rekening van meer dan 600.000 actieve klanten.

Missie



Binnen het team Customer Services zal je alle schriftelijke klachten behandelen (mail / gewone briefwisseling) die de klanten opsturen. In overleg en samenwerking met onze interne en externe partners help je het klachtenbeheer binnen de bank te optimaliseren.

Sleuteltaken



Een treffend antwoord bieden op schriftelijke klachten betreffende het volledige gamma bankproducten zoals kaarten, beleggingen, kredieten en verzekeringsbeleggingen ingediend door onze klanten, consumentenbelangenverenigingen, de ombudsman in financiële geschillen, advocaten en dergelijke en dit binnen de opgelegde korte behandelingstermijnen.

Concreet betekent dit:

- Het verzamelen van de nodige informatie en/of adviezen die toelaten om het voorval te herkennen en alle gebeurtenissen terug te vinden om een volledig dossier samen te stellen. Dit betekent eveneens dat je voortdurend contact hebt met personen en/of diensten binnen en buiten de bank;
- De dossiergegevens analyseren en de oorzaak identificeren van de ontevredenheid van de klant;
- Een passende oplossing voorstellen die zowel een antwoord biedt aan de vraag als aan de behoeften van de klanten;
- Het opmaken van een antwoord aan de klager, rekeninghoudend met de bestaande regels en procedures.

Hiervoor zal je:

- Je snel vertrouwd dienen te maken met onze producten en diensten;
- Je kennis bijgewerkt en actueel houden door de markttendensen en nieuwe evoluties binnen de banksector op te volgen (productinnovaties, lopende en komende commerciële campagnes enz.);
- Oplossingen voorstellen om herhaalde problemen te vermijden;
- Rapporteren aan jouw hiërarchie.

Profiel



- Je hebt een bachelor- of masterdiploma in Rechten of Communicatie en/of relevante ervaring in Klantenservice;
- Je beschikt over een bewezen ervaring (3 à 5 jaar) binnen de bank- of verzekeringssector en meer bepaald in het domein van klachtenbeheer;
- Je bent Nederlandstalig en hebt een passievolle kennis van het Frans;
- Je kan je goed organiseren en kan je taken goed plannen, ook bij onverwachte omstandigheden;
- Je bent autonoom en het nemen van initiatieven schrikt je niet af;
- Je kan logisch denken en kan belangrijke informatie filteren;
- Je bent klantgericht;
- Je hebt een ploeggeest en teamspirit;
- Je hebt een vlotte pen.

Wij bieden



- Als Complaints Officer bij bpost bank, maak je deel uit van een snelgroeïende moderne bank en krijg je de kans om bij te dragen aan de toekomstige ontwikkeling ervan;
- Je krijgt de unieke kans om uw ervaring te verbreden en te diversifiëren in een dynamische en stimulerende werkomgeving, in volle evolutie, met direct zicht op alle werkzaamheden en activiteiten van de bank, en een dagelijks contact met de besluitvormende organen;
- De mogelijkheid om verschillende opleidingen te volgen;
- Een aantrekkelijk salaris, aangevuld met extra-legale voordelen, evenredig met uw ervaring;
- De mogelijkheid tot telewerken;
- Deze jobaanbieding staat ook open voor 90% of 80% parttime;
- Een job in het hart van Brussel, in moderne kantoren, gemakkelijk bereikbaar met het openbaar vervoer en zeer dicht bij het winkelcentrum;

Bij bpost bank willen we vrouwen en mannen van alle leeftijden aantrekken met verschillende achtergronden en met hun eigen ervaring.

Meer informatie over ons: <https://www.bpostbank.be/bpb/vacatures>

Interesse?



Indien je geïnteresseerd bent in deze opportuniteit, stuur dan je kandidatuur (CV en motivatiebrief) naar jobs@bpostbank.be!



Zoveel is duidelijk