

Complaints Officer

bpost bank is gegroeid uit een 50/50-samenwerking tussen bpost en BNP Paribas Fortis en wordt volledig autonoom bestuurd op basis van gelijkwaardigheid tussen beide aandeelhouders.

bpost is de exclusieve 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 1,1 miljoen klanten.

Mijn toekomstige job

Binnen het team Customer Services zal u alle schriftelijke klachten behandelen (mail / gewone briefwisseling) die de klanten opsturen. In overleg en samenwerking met onze interne en externe partners helpt u 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 verzekerings-beleggingen 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 u voortdurend contact heeft 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 u:

- Zich snel vertrouwd dienen te maken met onze producten en diensten
- Uw 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 uw hiërarchie

Mijn profiel

- U heeft een bachelor- of masterdiploma in Rechten of Communicatie en / of relevante ervaring in Klantenservice
- U beschikt over een bewezen ervaring (3 à 5 jaar) binnen de bank- of verzekeringssector en meer bepaald in het domein van klachtenbeheer
- U beheerst perfect het Nederlands en heeft een passieve kennis van het Frans
- U kan zich goed organiseren en kan uw taken goed plannen, ook bij onverwachte omstandigheden
- U bent autonoom en het nemen van initiatieven schrikt u niet af
- U kan logisch denken en kan belangrijke informatie filteren
- U bent klantgericht
- U heeft een ploeggeest en teamspirit
- U heeft een vlotte pen

Wij bieden

- Als Complaints Officer bij bpost bank, maakt u deel uit van een snelgroeiende moderne bank en krijgt u de kans om bij te dragen aan de toekomstige ontwikkeling ervan;
- U 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 baan 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, solliciteer dan online!