Senior Expert Klachten

Als Senior Expert Klachten bij ASN Bank in Utrecht ben jij dé inhoudelijke autoriteit op complexe klachtdossiers, verbind jij de organisatie en geef jij richting aan kwaliteit en verbetering.

Wat ga je doen

Als Senior Expert Klachten pak jij de zwaarste en meest precedentscheppende dossiers op. Jij ontwikkelt maatwerkoplossingen, neemt een coördinerende rol in het team en zorgt dat de organisatie structureel leert van klachten, ook buiten de afdeling.

Jouw verantwoordelijkheden

- Je behandelt inhoudelijk de meest complexe Kifid-, beroeps- en BKR Geschillencommissiezaken en koppelt bevindingen en leerpunten gericht terug naar de organisatie
- Je vertegenwoordigt ASN Bank bij rechtszittingen en ondersteunt advocaten bij strategisch complexe rechtszaken
- Je neemt een coördinerende rol in het team op het gebied van werkverdeling, performancedialogen en het aanjagen van verbeteringen binnen en buiten de afdeling
- Je participeert actief in projecten en werkgroepen, zoals discriminatiewerkgroepen met raakvlakken aan klachten, en vertegenwoordigt daar de klachtexpertise
- Je optimaliseert klachtbehandelingsprocessen, vertaalt wet- en regelgeving naar nieuwe werkwijzen en stuurt op stakeholdermanagement richting interne en externe partijen

Hier kom je te werken

ASN Klachten is een hecht en gedreven team van circa 22 collega's, onderdeel van het Customer Contact Center van ASN Bank. Binnen dit team maak je deel uit van het subteam Beroepszaken, waar de 2de lijns klachten worden behandeld. Jij speelt een sleutelrol in een omgeving waar vakmanschap, vertrouwen en continue verbetering centraal staan. We werken dagelijks aan het verbeteren van onze dienstverlening door klantsignalen te vertalen naar concrete en betekenisvolle verbeteringen.

Wat breng je mee

Jij beschikt over diepgaande kennis van klachtbehandeling en lost complexe juridische en financiële vraagstukken zelfstandig op. Je schakelt moeiteloos tussen inhoudelijke dossierbehandeling, stakeholdermanagement en een coördinerende rol en weet jouw expertise te vertalen naar organisatiebrede verbeteringen.

- HBO/WO werk- en denkniveau
- Minimaal 5 jaar ervaring met complexe klacht- en juridische dossierbehandeling binnen het bankwezen of een aanverwante financiële instelling
- Wft Basis, Wft Schade Particulier en Wft Hypothecair Krediet
- Zeer gespecialiseerde kennis van klachtprocessen, relevante wet- en regelgeving én de relatie tot bredere bedrijfsprocessen
- Uitstekende mondelinge en schriftelijke communicatievaardigheden, ook richting externe juridische, toezichthoudende en projectmatige stakeholders

Wat krijg je van ons?

Deze functie valt in schaal 9, met een bruto maandsalaris tussen € 4.552,48 en € 6.069,97 (op basis van 36 uur per week). Verder bieden wij:

- 36-urige werkweek, minimale aanwezigheid 2 dagen per week, woensdag vaste kantoordag i.v.m. wekelijks overleg binnen het team.
- 8% vakantiegeld en een 13e maand, op een moment dat het jou goed uitkomt
- Op basis van een fulltime dienstverband: 208,8 uur verlofuren per jaar
- Een goede collectieve pensioenregeling
- € 750,- per jaar om jezelf te blijven ontwikkelen (te sparen tot € 3.000,-)

• Elke 5 jaar € 900,- om je thuiswerkplek weer helemaal op orde te maken
• Een NS-Business Card en een kilometervergoeding voor als je op de fiets komt

Nieuwsgierig naar de rest? Lees hier meer over onze arbeidsvoorwaarden.

Over ons

ASN Bank is een toegankelijke en vooruitstrevende bank met oog voor mens, maatschappij en de toekomst. We dragen bij aan financiële oplossingen voor onze klanten. Zo investeren we spaargeld met respect voor mens, dier en natuur in lijn met ons unieke duurzaamheidsbeleid. Daarnaast hebben we bijzondere aandacht voor financieel welzijn en betaalbaar wonen.

Word onze collega

Maak jij je sterk voor morgen? Solliciteer dan vandaag bij ASN Bank. Upload je motivatie en cv, dan nemen we snel contact met je op. De sollicitatieprocedure bestaat uit twee gesprekken en een assessment. Voor meer informatie kun je terecht bij Floortje Otten, corporate recruiter, via Floortje.Otten@asnbank.nl of op 06-10986428.
Wij werken op een prettige manier samen met een aantal preferred suppliers. Acquisitie wordt daarom niet op prijs gesteld.
#LI-Hybrid #LI-FO1