

Proces Manager Bankverzoeken

Wil jij samen met je team en andere collega's binnen de Hub Services de beste en meest maatschappelijke bank van Nederland worden? En wil jij een geweldige dienstverlening leveren aan klanten, merken en adviseurs? Start dan als Procesmanager bij ASN Bank en draag bij aan de strategie van de Hub.

Met alle procesmanagers van ASN bank zorgen we ervoor dat onze producten duurzaam en integer blijven én bijdragen aan de doelstellingen van de klant en ASN bank. Wij zijn verantwoordelijk om klanten tijdig en proactief op de hoogte te brengen als hun situatie wijzigt en activeren klanten waar nodig. Communiceren met toezichthouders, tactisch advies geven, presentaties geven binnen en buiten het bedrijf en samenwerken met andere banken aan sectorvraagstukken zijn activiteiten waar je als procesmanager mee te maken krijgt. Je zit in een dynamische omgeving waar een groot beroep wordt gedaan op je verantwoordelijkheidsgevoel om voor klanten een optimale dienst aan te bieden. Hiernaast werk je mee aan het continu in control houden van ons integriteitsbeleid, klantreizen en processen; gevraagd en ongevraagd. Je werkt zelfstandig en samen met je collega's in het klantreisteam.

Proces manager Bankverzoeken binnen Klantservices:

Je komt te werken in het nieuwe domein Klant Services in het team Bankverzoeken. Binnen dit domein is digitalisatie, automatisering, klantdata en een omnichannel klantbediening hét thema. Het team Bankverzoeken is verantwoordelijk voor het beheer van klantdata en het inrichten van de klantprocessen om revisies van klantgegevens mogelijk te maken op initiatief van de bank. Denk aan een pop up in de app waarmee klanten eenvoudig gegevens kunnen aanvullen. Alles om ervoor te zorgen dat klantdata volledig, betrouwbaar en juist zijn.

Hier kom je te werken

Als Procesmanager maak je deel uit van ons Expertise Center Business. Vanuit het Expertise Center word je voor langere tijd als Procesmanager ingezet bij de Hub Klantservices. De sfeer is informeel, ondernemend en wordt gekenmerkt door een open feedback cultuur. Daarnaast ben je onderdeel van een cluster met alle andere procesmanagers binnen de Hub Klantservices. Binnen jouw cluster deel je kennis, manieren van werken, best practices en kun je met andere procesmanagers sparren en hulp vragen. Een ideale omgeving om verder te groeien als professional!

Jouw kwaliteiten

Dankzij jouw scherpe blik overzie jij complexe processen en de customer journey van A tot Z en heb je tegelijkertijd zicht op de details daarbinnen. Allerlei losse stukken informatie breng je probleemloos bij elkaar en je ziet de rode draad daarbinnen. In je complexe omgeving, waarin je te maken hebt met tegengestelde belangen en diverse krachtenvelden, bewaar jij de rust. Je neemt uiteenlopende stakeholders mee in jouw aanpak, ook wanneer er in eerste instantie sprake is van weerstand. Bovendien floreer jij in een omgeving die in beweging is en waar nog niet alles in beton gegoten is.

Verder heb je:

- WO werk en denkniveau, bij voorkeur een afgeronde academische opleiding in relevante richting
- Minimaal 2/4 jaar ervaring in een procesmanagement-, beleidsmatige-, of implementatie changemanagement rol
- Ervaring met het werken met toezichthouders en complexiteit van deze vraagstukken
- Kennis van het uitvoeren van risico assessments ten behoeve van het in control houden van je proces (bv RCSA, DPIA etc.)
- Sterke mondelinge en schriftelijke vaardigheden waardoor het opleveren van documentatie, zoals beleidsstukken en werkinstructies, jou goed afgaat

Wat krijg je van ons?

Deze functie valt in schaal 10 met een salarisrange tussen de € 4.325,- en € 6.654,- bruto per maand (o.b.v. 36 uur per week). Daarnaast kun je rekenen op:

- 36-urige werkweek flexibel in te delen, zoals 4x9 en thuiswerken
- Vakantiegeld en een 13e maand, zelf te kiezen wanneer je dit ontvangt
- 208,8 verlofuren o.b.v. fulltime dienstverband ongeacht je leeftijd
- Goede collectieve pensioenregeling
- Persoonlijk ontwikkelbudget van € 750,- per jaar, op te sparen tot € 3000,-
- Elke 5 jaar € 900,- voor de inrichting van jouw thuiswerkplek
- NS-Business Card én een vergoeding per km als je naar werk fietst.

Lees [hier](#) meer over onze arbeidsvoorwaarden.

Over ons

Wij gaan verder onder één merk: ASN Bank. De Volksbank met haar bankmerken SNS, ASN Bank, BLG Wonen en RegioBank gaan verder onder een naam, om sneller in te spelen op veranderingen en te bouwen aan een wendbare en toekomstgerichte organisatie. We willen zowel commercieel als operationeel vandaag al het verschil maken. Zodat we ook morgen kunnen zorgen voor mens en maatschappij.

Word onze collega

Wil jij je sterk maken voor morgen? Solliciteer dan vandaag bij de ASN bank in Utrecht. Upload je motivatie en cv. We nemen zo snel mogelijk contact met je op. De sollicitatie procedure bestaat uit twee gesprekken en een assessment. Voor meer informatie kun je terecht bij Femke Kessler, via femke.kessler@devolksbank.nl

Wij werken op een prettige manier samen met een aantal preferred suppliers. Acquisitie wordt daarom niet op prijs gesteld.

#hybride #LI-VR1 #AFC #klantintegriteit