

Sachbearbeiter Beschwerdemanagement Bankwesen (m/w/d)

(1735)

📍 Standort: Berlin 📄 Anstellungsart(en): Vollzeit 📅 Arbeitszeit: 38 - 40 Stunden pro Woche
📄 Gehaltsspektrum: 45000 - 50000 Euro pro Jahr 📅 Beschäftigungsbeginn: ab sofort

Zweck und Ziel der Stelle

Als Joint Venture der Deutschen Bank und der ManpowerGroup® sind wir seit 1998 erfolgreich in der Besetzung von Vakanzen in der Banken-, Finanz- und Versicherungsbranche tätig. Wir schaffen wertvolle Verbindungen und sind in diesem spezialisierten Sektor hervorragend vernetzt. Nutze Deine Vorteile unseres umfangreichen Netzwerks.

Wir unterstützen Dich bei Deinem Wunsch nach einer beruflichen Veränderung und bieten Dir vielfältige Jobperspektiven.

Du möchtest Deine Erfahrung im Bankenumfeld einbringen und dabei dafür sorgen, dass Kundenanliegen professionell, lösungsorientiert und zuverlässig bearbeitet werden?

Für eine international tätige Bank mit einem modernen digitalen Privatkundengeschäft suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen **Mitarbeiter im Beschwerdemanagement** am Standort Berlin.

In dieser Position bearbeitest Du Kundenbeschwerden eigenständig und sorgst dafür, dass Anliegen sorgfältig geprüft, nachvollziehbar dokumentiert und kundenorientiert gelöst werden. Dabei arbeitest Du eng mit verschiedenen Fachbereichen zusammen und leistest einen wichtigen Beitrag zur Qualität und Weiterentwicklung der bestehenden Banking-Prozesse.

Woran Du arbeitest:

- Du bearbeitest eingehende Kundenbeschwerden eigenständig, sorgfältig und lösungsorientiert.
- Du prüfst die jeweiligen Sachverhalte und stellst sicher, dass alle relevanten Informationen vollständig berücksichtigt werden.
- Du kommunizierst professionell und verständlich mit Kundinnen und Kunden und informierst sie über den jeweiligen Bearbeitungsstand und die Lösung ihres Anliegens.
- Du dokumentierst Beschwerden und Bearbeitungsschritte nachvollziehbar in den vorgesehenen Systemen.
- Du stellst sicher, dass interne Vorgaben, Qualitätsstandards und regulatorische Anforderungen eingehalten werden.
- Bei komplexeren Sachverhalten arbeitest Du eng mit internen Fachabteilungen zusammen und koordinierst notwendige Rückfragen.
- Du erkennst wiederkehrende Beschwerdegründe und gibst relevante Auffälligkeiten an die zuständigen Fachbereiche weiter.
- Du unterstützt dabei, Prozesse und Abläufe aus Kundensicht kontinuierlich zu verbessern.
- Darüber hinaus bearbeitest Du Eskalationen und sensible Kundenanliegen mit einem hohen Maß an Serviceorientierung und Verantwortungsbewusstsein.

Womit Du überzeugst:

- Mit Deiner abgeschlossenen kaufmännischen Ausbildung und Deiner Berufserfahrung im Bankwesen, Kundenservice, Banking Operations, Beschwerdemanagement oder einem vergleichbaren Bereich,
- Deiner Erfahrung in der Bearbeitung von Kundenanfragen oder Reklamationen innerhalb eines Finanzdienstleistungsunternehmens,

- Deinem guten Verständnis für bankfachliche Prozesse und regulatorische Anforderungen,
- Deiner ausgeprägten Kunden- und Serviceorientierung,
- Deiner sorgfältigen, strukturierten und zuverlässigen Arbeitsweise,
- Deiner Fähigkeit, auch komplexe Sachverhalte schnell zu erfassen und verständlich zu kommunizieren,
- Deinem sicheren Umgang mit sensiblen und anspruchsvollen Kundensituationen,
- Deiner ausgeprägten Kommunikationsfähigkeit in Wort und Schrift sowie Deinen verhandlungssicheren Deutschkenntnissen.

Was wir Dir bieten:

- Eine abwechslungsreiche und spannende Tätigkeit in einer dynamischen Arbeitsatmosphäre, in der Du Dein Potenzial einbringen kannst,
- großzügige und moderne Büroräume und eine offene Kommunikation,
- flexible Arbeitszeiten sowie die Möglichkeit, mobil zu arbeiten und eine gute Verkehrsanbindung,
- Mitarbeiterrabatte, Zusatzzahlungen (Urlaubs- sowie Weihnachtsgeld) und vieles mehr.

Haben wir Dein Interesse geweckt?

Dann freuen wir uns auf Deine Bewerbungsunterlagen, die Du bitte an **JobsInBerlin@Bankpower.de** gerichtet an „**Wieland Pedersen**“ sendest.

Das Gehalt für diese Position liegt je nach Erfahrung und Qualifikation zwischen 45.000 € und 50.000 €.

Bitte reiche Deine Unterlagen ausschließlich im PDF-Format ein. Wir sind gespannt auf Deine Bewerbung, die Deinen Gehaltswunsch und den frühestmöglichen Starttermin enthalten sollte.

Nicht alle Anforderungen passen zu 100 %? Kein Problem. Uns ist wichtig, Menschen mit unterschiedlichen Erfahrungen, Perspektiven und Lebenswegen kennenzulernen. Wenn du dich in großen Teilen in der Ausschreibung wiederfindest, freuen wir uns über deine Bewerbung.

Vielfalt und Chancengleichheit sind uns wichtig, und wir freuen uns daher besonders über Bewerbungen von Menschen mit Behinderung. Alle personenbezogenen Formulierungen in dieser Stellenanzeige sind geschlechtsneutral zu verstehen.

Wir freuen uns darauf, Dich auf Deinem Karriereweg zu begleiten.

Deine Sicherheit und der Schutz Deiner Daten sind uns wichtig

Bankpower steht für einen sicheren und transparenten Bewerbungsprozess. Wir fordern im Rahmen des Recruitings niemals Zahlungen, Bankdaten oder sensible persönliche Informationen an. Wenn Du verdächtige Nachrichten erhältst, die vorgeben, von uns zu stammen, kontaktiere uns bitte. Informationen und Kontaktlink findest Du unter > [Job-Scamming](#).

Abteilung(en): Administration und Sachbearbeitung, Banken

Art(en) des Personalbedarfs: Arbeitnehmerüberlassung, Neubesetzung

