Mitarbeiter Betrugsprävention im Bankkundenservice (m/w/d)

(1881)

Standort: Berlin Arbeitszeit: 39 - 40 Stunden pro Woche Gehaltsspektrum: 2800 - 3333 Euro pro Monat Beschäftigungsbeginn: 04.01.2027

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 suchst einen Job im telefonischen Kundenservice in Berlin und möchtest im Bankwesen durchstarten? Ob als erfahrener Kundenberater (m/w/d), Mitarbeiter im Callcenter, im Kundensupport oder als serviceorientierter Quereinsteiger – bei uns bist Du genau richtig!

Für eine renommierte Direktbank suchen wir engagierte Mitarbeiter (m/w/d) in Vollzeit für den Bereich Kundenservice Bank / Fraud-Prävention.

Du unterstützt Bankkunden telefonisch bei Fragen rund um Online-Banking, Phishing, Betrugsverdacht, Zahlungsverkehr und Kartensperrungen. Dabei stehen eine professionelle Kundenbetreuung, Empathie und die Sicherheit der Kunden im Mittelpunkt.

Auch Quereinsteiger mit Erfahrung im Kundenkontakt sind herzlich willkommen! Bankfachliche Vorkenntnisse sind von Vorteil, aber keine Voraussetzung.

Woran Du arbeitest:

- Du betreust Kunden ausschließlich telefonisch bei sicherheitsrelevanten Anliegen rund um ihre Bankgeschäfte.
- Du nimmst Verdachtsmeldungen zu möglichen Betrugsfällen, beispielsweise Phishing-Versuchen, entgegen und unterstützt Kunden bei den notwendigen nächsten Schritten.
- Du veranlasst bei Bedarf die Sperrung von Onlinebanking-Zugängen, Kontozugängen und Bankkarten, um Kunden vor möglichen finanziellen Schäden zu schützen.
- Du beantwortest Fragen zu verdächtigen Aktivitäten und unterstützt Kunden bei der Klärung ihrer Anliegen.
- Du bearbeitest eingehende Kundenanfragen sorgfältig, zuverlässig und serviceorientiert.
- Du dokumentierst relevante Vorgänge und sorgst für eine nachvollziehbare Bearbeitung der Kundenanliegen.
- Du gehst verantwortungsbewusst mit sensiblen Informationen um und beachtest die geltenden Datenschutz- und Sicherheitsvorgaben.
- Mit Deiner ruhigen, freundlichen und professionellen Kommunikation vermittelst Du Kunden auch in schwierigen Situationen Sicherheit und Vertrauen.

Womit Du überzeugst:

- Mit Deiner abgeschlossenen kaufmännischen Ausbildung, Deiner idealerweise bereits vorhandenen Erfahrung in der Kundenkommunikation, beispielsweise im telefonischen Kundenservice, im kaufmännischen Bereich oder in einer vergleichbaren kundenorientierten Tätigkeit.
- Deinem Interesse an Bankdienstleistungen, digitalen Anwendungen und sicherheitsrelevanten Themen.
- Deinen ersten Kenntnissen im Zahlungsverkehr, die von Vorteil, aber keine Voraussetzung sind.
- Deiner ausgeprägten Serviceorientierung und Deiner Freude daran, Menschen kompetent und verständlich zu unterstützen.
- Deiner empathischen, geduldigen und freundlichen Art, insbesondere im Umgang mit verunsicherten Kunden.
- Deiner sorgfältigen, strukturierten und zuverlässigen Arbeitsweise.
- Deiner Fähigkeit, auch bei anspruchsvollen Kundengesprächen ruhig und lösungsorientiert zu handeln.
- Deiner Teamfähigkeit, Flexibilität und Deinem Verantwortungsbewusstsein.
- Deiner Bereitschaft, in einem Schichtsystem von Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 20:00 Uhr zu arbeiten.
- Deinen verhandlungssicheren Deutschkenntnissen und Deiner klaren, verständlichen Ausdrucksweise.

Was wir Dir bieten:

- Eine abwechslungsreiche und verantwortungsvolle Tätigkeit im Kundenservice einer etablierten Direktban,
- Ein spannendes Aufgabenfeld rund um digitale Banksicherheit, Betrugsprävention und lösungsorientierte Kundenberatung,
- Ein modernes Arbeitsumfeld mit offener Kommunikation und Raum für persönliche Weiterentwicklung,
- Flexible Arbeitszeiten im Schichtsystem von Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 20:00 Uhr sowie die Möglichkeit zum mobilen Arbeiten,
- Attraktive Zusatzleistungen wie Mitarbeiterrabatte, Urlaubs- und Weihnachtsgeld.

Haben wir Dein Interesse geweckt?

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

Das Gehalt für diese Position liegt je nach Erfahrung und Qualifikation zwischen 36.000 € und 40.000 €.

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, Kundendienst

Art(en) des Personalbedarfs: Arbeitnehmerüberlassung