Sachbearbeiter (m/w/d) im Kundenservice Bank Broker App

(1835)

Standort: Nürnberg | Anstellungsart(en): Home Office, Teilzeit, Vollzeit | Arbeitszeit: 25 - 40 Stunden pro Woche | Gehaltsspektrum: 16 Euro pro Stunde | Beschäftigungsbeginn: ab sofort

Wir suchen Dich! Zur Verstärkung des Teams im Kundenunternehmen suchen wir engagierte und serviceorientierte Mitarbeiter (m/w/d) für den schriftlichen Kundenservice rund um die Broker App einer bekannten Bank mit der Perspektive, sich in den Second-Level-Support weiterzuentwickeln. Die Stelle ist in Teilzeit und Vollzeit auszuüben und du hast die Möglichkeit, nach der Probezeit 2 bis 3 Tage pro Woche im Homeoffice zu arbeiten.

Wir bieten:

- Gestalte deine Arbeitszeit flexibel in Voll- oder Teilzeit (Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 18:00 Uhr)
- Nach einer strukturierten Einarbeitung von 6 Monaten kannst du 2 bis 3 Tage pro Woche im Homeoffice arbeiten
- Nach sechs Monaten ist eine Übernahme fest eingeplant
- Dich erwarten verantwortungsvolle und abwechslungsreiche Tätigkeiten in einem modernen, digitalen Dienstleistungscenter
- Wir bieten dir fachliche Weiterbildungen, kontinuierliche Entwicklungsmöglichkeiten und die Perspektive auf den Second-Level-Support im Kundenunternehmen
- Freue dich auf ein kollegiales Team, wertschätzende Zusammenarbeit und regelmäßige Team-Events.
- Der Standort ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln sehr gut erreichbar. Zudem bieten wir Parkmöglichkeiten vor Ort

Aufgaben und Perspektiven:

- Bearbeitung und Beantwortung schriftlicher Kundenanfragen (Tickets) rund um die Broker App und das Altersvorsorgedepot
- Nutzung und Pflege von Ticketsystemen
- Prüfung eingehender Kunden- und Wertpapierdokumente auf Vollständigkeit und Plausibilität
- Anforderung fehlender oder ergänzender Unterlagen bei Kundinnen und Kunden
- Weiterleitung relevanter Dokumente an beteiligte Banken und interne Fachabteilungen
- Sicherstellung einer service- und qualitätsorientierten Kommunikation gemäß regulatorischer Vorgaben

Weiterentwicklung / Second Level bei fachlicher Eignung

- Mitarbeit an der Weiterentwicklung und Optimierung von Prozessen im Kundenservice
- Gehaltszulage für die 2nd Level Tätigkeit
- Pflege und Ausbau des Wissensmanagements (z. B. FAQs, Arbeitsanweisungen, Confluence-Seiten und Schritt-für-Schritt Anleitungen)
- Durchführung von Schulungen und fachlicher Unterstützung für den First-Level-Support
- Fachliche Kommunikation mit dem Auftraggeber, App-Entwicklern sowie Partnerbanken

- Analyse komplexerer Vorgänge und Unterstützung bei Sonderfällen
- Bearbeitung komplexer, eskalierter oder zeitkritischer Kundenfälle, die vom First Level nicht abschließend gelöst werden können

Weiterentwicklung zum fachlichen Ansprechpartner (FAP)

- Weitere Gehaltszulage für die FAP-Tätigkeit
- Ansprechpartner:in für das Team für fachliche Fragen
- Enge Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber und dem Qualitätsmanagement

Das bringst du mit:

- Ausgezeichnete schriftliche Kommunikationsfähigkeit in deutscher Sprache
- Kenntnisse im Wertpapiergeschäft und in brokerbezogenen Abläufen sind von Vorteil
- Erfahrung im Bankensektor, idealerweise im Kundenservice, Backoffice oder Wertpapierumfeld
- Sicherer Umgang mit digitalen Tools und Ticketsystemen
- Analytische, strukturierte und lösungsorientierte Arbeitsweise
- Hohes Verantwortungsbewusstsein und ausgeprägte Serviceorientierung
- Eigenverantwortliches und proaktives Arbeiten

Sende uns deine Bewerbung per E-Mail oder auch gerne per WhatsApp unter 0911 99 99 860.

Kontaktdaten für Stellenanzeige

redworkgroup GmbH
z. Hd. Anja Zöllner
Plobenhofstraße 1-9
D-90403 Nürnberg

Tel.: 0911 99 99 86 26
job@redworkgroup.com

Art(en) des Personalbedarfs: Neubesetzung

Tarifvertrag: DGB/GVP

Impressum