

Service Desk Officer – Captin, 40u per week

Het profiel

Ben jij die Service Desk Officer die onze klanten voorziet van hoogwaardige dienstverlening, representatief is en helpt bij ondersteunende administratieve werkzaamheden en de Customer Due Diligence (CDD) -analyses voor onze relaties kan uitvoeren? Wil jij je ontwikkelen tot de kartrekker op de Service Desk? Dan ben jij het talent wat wij zoeken!

Wie is Captin?

Captin is een dynamische onderneming en Fintech in wording met een rijke historie. Captin bezit de vergunningen van de AFM en de DNB om een handelsplatform te exploiteren inclusief alle dienstverlening die bij het exploiteren van een effectenbeurs (MTF) komt kijken.

Daarnaast bieden wij het beheer van medewerkersparticipatieregelingen aan. Van tekentafel, implementatie tot nazorg. Met als resultaat; meer betrokken medewerkers en actieve aandeelhouders voor onze cliënten.

Onze cultuur

Wij zijn een jonge en dynamische onderneming. Sinds onze oprichting zijn we hard gegroeid en ons doel is om in de komende jaren te blijven groeien. We zijn gehuisvest in het Olympisch Stadion te Amsterdam en dit geeft ook weer wie we zijn. We gaan voor goud máár we slaan persoonlijke aandacht voor onze relaties niet over. Elke dag zetten we het klantbelang centraal maar we verliezen onze ambities niet uit het oog.

De functie

Binnen het team Operations kom je te werken op de Service Desk. Je gaat werken in een multi-disciplinaire organisatie bestaande uit Service Desk Officers, Customer Succes Managers (of Financial Services Specialists) en Relationship Managers.

Als team zijn we verantwoordelijk voor het goed bedienen van onze cliënten (MKB+ en groot zakelijk). Jouw focus komt te liggen op het goed bedienen van de deelnemers (particulieren en klein zakelijk) op het platform.

Je wordt verantwoordelijk voor het eerste contactmoment dat participanten met Captin hebben. Jij staat participanten te woord (telefonisch en/of via e-mail). Je beheert de Service Desk mailbox en lost administratieve vraagstukken op. Jij zet complexe vragen uit binnen het team en monitort de afhandeling daarvan.

Tevens zal je focus komen te liggen op Customer Due Diligence proces. Het beoordelen van klantprofielen, analyseren van bedrijfsstructuren en het opstellen van compliance-risico analyses. Je gaat bepalen of clientdossiers volledig zijn en voldoen aan onze richtlijnen.

Verder kun je denken aan:

- Verzorgen van communicatietrajecten met deelnemers;
- Beheren van (financiële)administratie;
- Ondersteuning van de specialisten;
- Verzorgen van reconciliatie tussen verschillende administraties.

Wie ben jij?

Een jonge en groeiende onderneming met ambitieuze doelen is waar jij je thuis voelt. Door jouw communicatieve vaardigheden en doortastend vermogen werken collega's en klanten graag met je samen. Je bent betrokken zowel op professioneel als sociaal vlak. Je hebt een groot verantwoordelijkheidsgevoel, kan zelfstandig en procesmatig werken en zet het klantbelang altijd centraal.

- Je hebt een afgeronde MBO/HBO studie;
- Je werkt nauwkeurig en kan structuur aanbrengen;
- Je bent analytisch en oog voor detail.
- Je bent representatief en kan je eigen weg vinden en niet bang om klanten te woord te staan;
- Je vindt het leuk om in een zeer afwisselende omgeving te werken;
- Je bent goed met Microsoft Office waaronder Excel;
- Je bent communicatief sterk in zowel Nederlands als de Engelse taal zowel woord als schrift.

Ons aanbod

Naast een uitstekend salaris kun je onder andere rekenen op:

- Laptop;
- iPhone;
- Woon-werkverkeer vergoeding;
- Inspirerende werkomgeving;
- Moderne vakantiedagen-regeling;
- Pensioen regeling;
- Jonge bedrijfscultuur;
- Aandacht voor persoonlijke ontwikkeling met passende trainingen, opleidingen en coaching;
- Leuke borrels en evenementen.

Ben jij die representatieve Service Desk Officer, die verantwoordelijkheid neemt en helpt bouwen aan het fundament voor het toekomstige succes van Captin? Dan maken we graag kennis met je.