



Senior Customer Relationship Manager @ paybox Bank (w/m)

Die paybox Bank AG ist ein Anbieter von Payment-Lösungen und als Tochter der A1 Telekom Austria AG in einem führenden internationalen Telekommunikationskonzern eingebettet. Diese attraktive Kombination von Bank und Telekommunikation will paybox Bank verstärkt nutzen um innovative digitale Finanzdienstleistungen zu entwickeln. Seit 2010 ist die paybox Bank Emittentin der A1 VISA Karte und darüber hinaus auch international, beispielsweise als Herausgeberin der EDEKA Gutscheinkarte in Deutschland, tätig. Ihre Innovationskraft bewies die paybox Bank schon 2001, als sie mit "paybox - Zahl's mit dem Handy" die führende bargeldlose Zahlungsmethode über das Mobiltelefon am österreichischen Markt platzierte.

Als Bank mit Telekommunikationshintergrund nutzen wir unser umfassendes Know How - wir generieren ein Alleinstellungsmerkmal durch die professionelle Verknüpfung von Telekommunikationsprodukten sowie mobilen Features mit Bankprodukten zu unserem Produktportfolio.

Aufgaben

- Sie übernehmen selbständig die schriftliche als auch telefonische Kundebetreuung und pflegen unsere Kundenstammdaten.
- Sie wickeln das Reklamationsmanagement mit Kunden und Behörden ab.
- Sie stellen die operativen Abläufe in punkto Qualitätssicherung, Kundenbetreuung und Compliance Richtlinien sicher.
- Sie führen das fachliche Teamcoaching durch und bereiten Schulungsunterlagen auf.
- Sie überprüfen und stellen ggf. Nachforschungen bei Zahlungen, Transaktionen und dem Erstellen von Gutschriften an.
- Sie arbeiten aktiv in Projekten und an der laufenden Optimierung von operativen Prozessen mit.
- Sie kooperieren mit internen und externen Bereichen, wie Marketing & Sales, Risk Management und Serviceline/Call Center.
- Sie erstellen Statistiken und präsentieren die Ergebnisse auf regelmäßiger Basis.

Anforderungen

- Kaufmännische bzw. betriebswirtschaftliche Ausbildung
- Mehrjährige Berufserfahrung, idealerweise im Banken oder Kreditkartenbereich
- Erfahrung mit Customer Service und Customer Lifecycle Prozessen
- Kenntnisse in Zahlungs- und Reklamationsabwicklung (Chargeback) von Vorteil
- Sicherer Anwender der modernen Microsoft Office- und Kommunikationsmedien
- Ausgezeichnete Deutsch- und gute Englischkenntnisse



Ihre Persönlichkeit

- Stark ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung mit hoher Lösungskompetenz
- Analytisches Verständnis für komplexe Geschäftsprozesse
- Hohes Maß an sozialer Kompetenz und hervorragende kommunikative Fähigkeiten
- Bereichsübergreifendes Denken und Handeln
- Verantwortungsbewusste, selbständige und zielorientierte Arbeitsweise
- Hohe Leistungs- und Einsatzbereitschaft und Belastbarkeit

Es gibt viele Möglichkeiten zur Entwicklung in unserem Unternehmen! Ergreifen Sie sie, entfalten Sie sich und nutzen Sie Ihre Karrierechance. Wir freuen uns auf Sie!

Wir als paybox Bank AG setzen uns - wie unser Mutterkonzern A1 Telekom Austria AG - zum Ziel, den Anteil von Frauen im gesamten Unternehmensbereich zu erhöhen und haben Maßnahmen zur Förderung von Frauen entwickelt. Wir freuen uns daher über das Interesse von Frauen an der ausgeschriebenen Position und laden sie zur Bewerbung ein.

Unsere leistungsorientierten Gehaltsmodelle belohnen außergewöhnliches Engagement. Das Bruttojahresgehalt beträgt laut Kollektivvertrag für Angestellte der Banken und Bankiers mindestens EUR 28.955,92. Das tatsächliche Gehalt ist abhängig von Ihrer beruflichen Qualifikation und Erfahrung.