



**LLOYDS BANK**

# **HYPOTHEEK CONSULTANT CUSTOMER SERVICE DESK**

## **Lloyds Bank, locatie Amsterdam**

Lloyds Bank GmbH is onderdeel van Lloyds Banking Group. Onze hoofdkantoren in Berlijn en Amsterdam vormen samen Lloyds Bank GmbH en hier werken gezamenlijk meer dan 500 medewerkers.

### **WAAR ZIJN WE NAAR OP ZOEK?**

Binnen de afdeling Operations ben je als Hypotheek Consultant (Mortgage Broker) het eerste aanspreekpunt voor bestaande klanten van Lloyds Bank. Je verwerkt zelfstandig aanvragen voor ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid (via tussenpersonen) en ziet de uitdaging in complexe omzettingen (via klanten of tussenpersonen). Verder beantwoord je mails van klanten, tussenpersonen en Stater. Professionaliteit, betrouwbaarheid en klantgerichtheid zijn dan ook een vereiste voor het goed functioneren in deze rol. De Hypotheek Consultant rapporteert aan de Manager Customer Service Desk.

### **WELK TEAM GA JE VERSTERKEN?**

Als hypotheek consultant maak je deel uit van de Customer Service Desk. Het team bestaat uit 8 mensen die zorgen voor al onze bestaande klanten. Een deel van de administratieve werkzaamheden wordt uitgevoerd door Stater waardoor er binnen het team tijd is om aandacht aan de klant te geven.

### **WIE BEN JIJ EN WAT KUN JE?**

- Je bent verantwoordelijk voor contact met klanten, tussenpersonen, notarissen en Stater
- Je bent aanspreekpunt wanneer klanten een wijziging willen doorvoeren op hun hypotheek en als zij hier vragen over hebben
- Je bent verantwoordelijk voor het goed afhandelen van (telefonisch) contact met tussenpersonen die informatie willen, bijvoorbeeld over een aanvraag voor ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid van een van onze klanten
- Je bent in staat zelfstandig dossiers te beoordelen en af te handelen
- Goed zowel zelfstandig als in teamverband kunnen werken
- Je bent positief, klant- en servicegericht en hands-on
- Integriteit is bij deze functie erg belangrijk
- Proactief en stressbestendig
- In staat overtuigend en helder te communiceren op alle niveaus
- Uitstekende telefonische vaardigheden
- > 1- 3 jaar relevante werkervaring
- MBO + of HBO werk- en denkniveau
- In bezit van WFT Basis en WFT Hypothecair Krediet
- Een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal, zowel in woord als geschrift
- Voelt zich thuis in een jonge, ondernemende en professionele organisatie
- Kennis en ervaring met STATER is een pre

## WIJ BIEDEN

Buiten het werken in een dynamisch team met leuke collega's bieden wij;

- Een arbeidsvoorwaardelijk pakket met goede secundaire arbeidsvoorwaarden
- Een **13<sup>e</sup> MAAND**, deze kun je of maandelijks of een keer per jaar in december laten uitbetalen
- Een rol voor 32 tot 40 uur per week
- We hechten waarde aan jouw **WORK-LIFE** balance, dus bieden wij;
- Flexibel werken; je werktijden aanpassen aan jouw persoonlijke behoeften
- Hybride werken; werken op welke plek je maar wilt, zelfs vanuit een ander land binnen de EU
- Een complete thuiswerkplek
- **30 VAKANTIEDAGEN** (of 240 uur) per jaar (gebaseerd op een fulltime dienstverband)
- **'SWAP DAYS'** waarbij je Nederlandse nationale feestdagen kunt ruilen voor een andere dag naar keuze
- Deelname aan onze **COLLECTIEVE ZORGVERZEKERING** met korting
- Om onze groene doelstellingen te behalen, steunen wij je bij de aankoop van een fiets middels ons **FIETSPLAN**
- Om je helpen gezond te blijven, stimuleren wij je om lid te worden van een sportschool van jouw eigen keuze via **BEDRIJFSFITNESS**
- Leer je collega's persoonlijk kennen op een van onze **CONNECTION EVENTS** die elk kwartaal plaatsvinden

Hebben wij jouw interesse gewekt en zou je graag deel uitmaken van het team? Stel jezelf aan ons voor; stuur je CV en motivatiebrief naar: [recruitment@lloydsbank.nl](mailto:recruitment@lloydsbank.nl)

Een screening is onderdeel van ons sollicitatieproces.

We hopen je snel te ontmoeten!