



Operations & Support Associate Barcelona - Permanent contract - 100%

About CashSentinel

CashSentinel is a Fintech that designs and operates digital contracting and payment solutions, targeting European online marketplaces. Our clients operate in various fields such as automotive, ski resorts and online pharmacies.

The company is profitable and growing its business volume by >150% every year. It is composed of four legal entities (Spain, Switzerland, France and UK) and employs approximately 25 people, who are mainly based in Barcelona, Spain and Lausanne, Switzerland.

Your role

Operations

- Review and validate new customer profiles, contracts, payments, and related documentation, ensuring the accuracy and reliability of processed information.
- Manage the administrative follow-up of customer files and maintain up-to-date customer and payment information.
- Participate in first-line controls related to fraud prevention, Anti-Money Laundering (AML), and compliance with internal procedures.
- Identify unusual situations or inconsistencies and escalate them to the relevant teams when necessary.
- Contribute to the continuous improvement of operational processes to support the company's growth.

Customer Support

- Coordinate a support team of 2 to 3 people, ensuring smooth day-to-day operations and an effective distribution of tasks.
- Deliver a high-quality customer experience across all communication channels, including phone, email, and instant messaging.
- Support customers throughout their transactions and respond to their inquiries with professionalism, empathy, and responsiveness.
- Manage complex requests and coordinate with the Operations, Product, and Compliance teams to ensure timely resolution.
- Contribute to the onboarding, training, and development of support team members, fostering continuous improvement and knowledge sharing.
- Identify opportunities to enhance the customer experience and contribute to the evolution of platforms, tools, and internal processes.
- Produce and monitor service quality metrics to ensure a high level of customer satisfaction.
- Help maintain the right balance between customer service excellence, operational efficiency, and regulatory compliance.

Your profile

- You enjoy working as part of a team and are able to bring colleagues together around shared objectives.
- You are organized, autonomous, and capable of managing multiple priorities effectively while maintaining a strong attention to detail.
- You demonstrate a high level of rigor and consistently follow established procedures and guidelines.
- You possess excellent interpersonal and communication skills, with the ability to remain calm, diplomatic, and professional, even in sensitive or challenging situations.
- You have full professional proficiency in French, both written and spoken, with excellent spelling, clear verbal communication skills, and the ability to maintain a professional tone over the phone.
- You are comfortable using digital tools and thrive in fast-paced, evolving environments.
- Previous experience in customer support, team coordination, or within a fintech, banking, or regulated environment is considered an asset.
- Proficiency in English is a plus.

Other requirements and information

- Permanent contract at 39h/week
- Starting date : 1st of August 2026
- Salary to be discussed based on experience
- Offices in the heart of Barcelona, 5 minutes from Casa Batlló
- Work from Monday to Friday (office hours), with occasional Saturdays possible

Are you interested in this position? Send your application to: jobs@cashsentinel.com

À propos de CashSentinel

CashSentinel est une fintech qui conçoit et exploite des solutions de contrat numérique et de paiement, destinées aux places de marchés en ligne européennes. Nos clients opèrent dans divers domaines tels que l'automobile, l'immobilier, les stations de ski et les pharmacies en ligne.

L'entreprise est profitable et augmente son volume d'affaires de plus de 150 % chaque année. Elle est composée de quatre entités juridiques (Espagne, Suisse, France et Royaume-Uni) et emploie environ 25 personnes, principalement basées à Barcelone, en Espagne, et à Lausanne, en Suisse.

Votre rôle

Operations

- Vérifier et valider les nouveaux profils clients, contrats, paiements et documents associés, en garantissant la qualité et la fiabilité des informations traitées.
- Assurer le suivi administratif des dossiers et la mise à jour des données clients et des informations de paiement.
- Participer aux contrôles de premier niveau liés à la prévention de la fraude, du blanchiment d'argent (AML) et au respect des procédures internes.
- Identifier les situations atypiques ou les incohérences et les remonter aux équipes concernées.
- Contribuer à l'amélioration continue des processus opérationnels afin de soutenir la croissance de l'entreprise.

Support

- Coordonner une équipe support de 2 à 3 personnes et veiller au bon déroulement des opérations quotidiennes ainsi qu'à une répartition efficace des tâches.
- Garantir un service client de qualité sur l'ensemble des canaux de communication (téléphone, e-mails et messagerie instantanée).
- Accompagner les clients tout au long de leurs transactions et répondre à leurs questions avec professionnalisme, empathie et réactivité.
- Assurer le suivi des demandes complexes et coordonner les échanges avec les équipes Opérations, Produit et Compliance afin de garantir leur résolution dans les meilleurs délais.
- Participer à la formation et à l'accompagnement des membres de l'équipe support, dans une logique d'amélioration continue et de partage des bonnes pratiques.
- Identifier les opportunités d'amélioration de l'expérience client et contribuer à l'évolution des plateformes, des outils et des processus internes.
- Produire et suivre des indicateurs de qualité de service afin de garantir un haut niveau de satisfaction client.
- Contribuer à maintenir un équilibre entre excellence du service client, efficacité opérationnelle et respect des exigences réglementaires.

Votre profil

- Vous aimez travailler en équipe et savez collaborer efficacement pour atteindre des objectifs communs.
- Vous êtes organisé(e), autonome et capable de gérer plusieurs priorités avec rigueur et sens du détail.
- Vous faites preuve de professionnalisme, de fiabilité et respectez les procédures établies.
- Vous possédez d'excellentes compétences relationnelles et de communication.
- Vous maîtrisez parfaitement le français, à l'écrit comme à l'oral.
- Vous êtes à l'aise avec les outils numériques et les environnements dynamiques.
- Une expérience en support client, coordination d'équipe, fintech, banque ou dans un environnement réglementé est un atout.
- La maîtrise de l'anglais est appréciée.

Autres exigences et informations

- Contrat permanent 39h/semaine
- Date de début: 1er août 2026
- Salaire à discuter selon expérience
- Bureaux au cœur de Barcelone, à 5 minutes de la Casa Batlló
- Travail du lundi au vendredi (horaires de bureau), avec travail le samedi possible

[Intéressé par ce poste ?](mailto:jobs@cashsentinel.com) Envoie-nous ta candidature à : jobs@cashsentinel.com