

Swiss Life nimmt Stellung zur Debatte um Aliasnamen

Dr. Markus Leibundgut

©

Swiss Life gibt ihren 19 Mitarbeitenden im Contact Center die Möglichkeit, auf eigenen Wunsch Aliasnamen zu verwenden. Diese Praxis löste eine breite öffentliche Debatte aus. Swiss Life möchte sich in diese Debatte einbringen - aber auch einige Fakten zum eigenen Handeln klarstellen.

Die Verwendung von Aliasnamen in Call Centern ist – vor allem im Bereich der aktiven Kundenansprache (sog. Outbound-Bereich) – eine gängige Praxis, so auch bei Swiss Life. Markus Leibundgut, CEO Swiss Life Schweiz: «Wir wissen, dass jene Mitarbeitenden im Contact Center, die sich aus Gründen der einfacheren Kundenkommunikation für Aliasnamen entschieden haben, diese Möglichkeit schätzen und in ihrer täglichen Arbeit gute Erfahrungen damit machen. Sie entscheiden immer und ausschliesslich freiwillig, ob sie einen Aliasnamen verwenden wollen oder nicht.»

Vereinfachte Kommunikation im Kundenkontakt

Swiss Life vertritt die Meinung, dass der Gebrauch von Aliasnamen weder diskriminierend noch persönlichkeitsverletzend ist. Er dient einzig und allein in der vereinfachten Kommunikation im Kundenkontakt. In diesem Zusammenhang ist es dem Unternehmen wichtig, einige Fakten darzulegen:

- Die Behauptung, dass Mitarbeitende von Swiss Life zum Gebrauch von Aliasnamen genötigt werden, ist falsch.
- Richtig ist: Die Mitarbeitenden von Swiss Life entscheiden immer und ausschliesslich freiwillig, ob sie einen Aliasnamen verwenden wollen oder nicht. Mit einer schriftlichen Erklärung stellt Swiss Life dies sicher.
- Der Gebrauch von Aliasnamen beschränkt sich auf das Contact Center von Swiss Life. Dessen Aufgabe ist es, telefonisch verschiedene Zielgruppen zu kontaktieren; es geht dabei einzig und allein um die Vereinbarung von Terminen mit bestehenden und potentiellen Kunden.
- Aktuell sind im Contact Center-Team von Swiss Life 19 Mitarbeitende tätig, wovon 9 einen Aliasnamen verwenden. Sie schätzen diese Möglichkeit und sehen sie als Vorteil an.
- Von den 10 Mitarbeitenden, die ihren eigenen Namen verwenden, sind 3 solche mit ausländischen Namen. Dies beweist, dass es keinen Zwang zur Nutzung von Aliasnamen bei Swiss Life bzw. eine entsprechende Diskriminierung gibt.
- Bei Swiss Life arbeiten in den Call Centern und im Vertrieb hunderte Kolleginnen und Kollegen ausländischer Herkunft, die tagtäglich einen hervorragenden Job in der Kundenbetreuung machen.

Markus Leibundgut: «Wir haben volles Verständnis für die öffentliche Debatte in unserem Land, die mittlerweile weit über den Gebrauch von Aliasnamen hinausgeht und grundsätzliche gesellschaftliche Fragen aufwirft. Wir stellen uns dieser Diskussion und führen sie auch intern. Dabei stehen für Swiss Life das Wohl und die faire Behandlung der Mitarbeitenden an oberster Stelle.»

Pressekontakt:

Media Relations

Telefon: +41 43 284 77 77

E-Mail: media.relations@swisslife.ch

Unternehmen

Swiss Life AG
General-Guisan-Quai 40
8022 Zürich

Internet: www.swisslife.com

Über Swiss Life AG

Die Swiss Life-Gruppe ist ein führender europäischer Anbieter von umfassenden Vorsorge- und Finanzlösungen. In den Kernmärkten Schweiz, Frankreich und Deutschland bietet Swiss Life über eigene Agenten sowie Vertriebspartner wie Makler und Banken ihren Privat- und Firmenkunden eine umfassende und individuelle Beratung sowie eine breite Auswahl an eigenen und Partnerprodukten an.

Die Beraterinnen und Berater von Swiss Life Select, Tecis, Horbach, Deutsche Proventus und Chase de Vere wählen anhand des Best-Select-Ansatzes die für ihre Kunden passenden Produkte am Markt aus. Swiss Life Asset Managers öffnet institutionellen und privaten Anlegern den Zugang zu Anlage- und Vermögensverwaltungslösungen. Swiss Life unterstützt multinationale Unternehmen mit Personalvorsorgelösungen und vermögende Privatkunden mit strukturierten Vorsorgeprodukten.

Die Swiss Life Holding AG mit Sitz in Zürich geht auf die 1857 gegründete Schweizerische Rentenanstalt zurück. Die Aktie der Swiss Life Holding AG ist an der SIX Swiss Exchange kotiert (SLHN). Zur Swiss Life-Gruppe gehören auch die Tochtergesellschaften Livit, Corpus Sireo und Mayfair Capital. Die Gruppe beschäftigt rund 7800 Mitarbeitende und rund 4800 lizenzierte Finanzberaterinnen und -berater.