



**Teleperformance**

**SCMG AG**

Lautengartenstrasse 23

Postfach

CH-4010 Basel

Tel: 0800 110 110

Fax : 061 225 15 10

E-mail : info@teleperformance.ch



## **Gesamtarbeitsvertrag**

zwischen

**Teleperformance Schweiz**

**SCMG AG**

Lautengartenstrasse 23, 4052 Basel

und

**Gewerkschaft Kommunikation**

Looslistrasse 15, 3027 Bern



**GEWERKSCHAFT KOMMUNIKATION**

*Version vom 1. Januar 2008*



## Inhaltsverzeichnis

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>A</b>  | <b>Allgemeine Bestimmungen</b>  | <b>3</b>  |
| <b>1</b>  | <b>Geltungsbereich</b>  | <b>3</b>  |
| 1.1       | Betrieblicher und beruflicher Geltungsbereich                             | 3         |
| 1.2       | Persönlicher Geltungsbereich  | 3         |
| <b>2</b>  | <b>Ziel und Zweck</b>   | <b>3</b>  |
| <b>B</b>  | <b>Schuldrechtliche Bestimmungen</b>                                      | <b>4</b>  |
| <b>1</b>  | <b>Sozialpartnerschaft</b>  | <b>4</b>  |
| 1.1       | Grundsatz   | 4         |
| 1.2       | Verpflichtung   | 4         |
| 1.3       | Entlassung und Kurzarbeit aus wirtschaftlichen Gründen                    | 4         |
| <b>2</b>  | <b>Lohnverhandlungen</b>  | <b>4</b>  |
| <b>3</b>  | <b>Streitigkeiten aus dem GAV</b>   | <b>4</b>  |
| <b>4</b>  | <b>Betriebskommission</b>   | <b>5</b>  |
| <b>C</b>  | <b>Normative Bestimmungen</b>   | <b>5</b>  |
| <b>1</b>  | <b>Arbeitsvertrag</b>   | <b>5</b>  |
| 1.1       | Arbeitsvertrag  | 5         |
| 1.2       | Probezeit   | 5         |
| 1.2.1     | Befristete Arbeitsverhältnisse  | 5         |
| 1.3       | Beendigung  | 5         |
| 1.3.1     | Kündigungsfristen   | 6         |
| 1.4       | Arbeitszeugnis  | 6         |
| <b>2</b>  | <b>Arbeitszeit</b>  | <b>6</b>  |
| 2.1       | Wöchentliche Arbeitszeit  | 6         |
| 2.2       | Wöchentliche Höchstarbeitszeit  | 6         |
| 2.3       | Tages-, Abend-, Nacht- und Sonntagsarbeit                                 | 6         |
| <b>3</b>  | <b>Lohn- und Zeitzuschläge</b>  | <b>7</b>  |
| 3.1       | Umrechnung vom Jahres- in den Stundenlohn                                 | 7         |
| 3.2       | Zuschlag für Abend-, Nacht- und Sonntagsarbeit                            | 7         |
| 3.3       | Ferienzuschlag auf Zulagen  | 7         |
| 3.4       | Zuschlag für Überzeit (Überschreiten der wöchentlichen Höchstarbeitszeit) | 7         |
| <b>4</b>  | <b>Salär</b>  | <b>7</b>  |
| 4.1       | Funktionsstruktur   | 7         |
| 4.2       | Lohnstruktur  | 8         |
| 4.3       | 13. Monatslohn  | 8         |
| 4.4       | Kinder- und Ausbildungszulagen  | 8         |
| 4.5       | Spesen  | 8         |
| <b>5</b>  | <b>Ferien- und Absenzenregelung</b>                                       | <b>8</b>  |
| 5.1       | Ferienanspruch  | 8         |
| 5.2       | Feiertage   | 8         |
| 5.3       | Bezahlte Absenzen   | 8         |
| <b>6</b>  | <b>Lohnfortzahlung</b>  | <b>9</b>  |
| 6.1       | Krankheit, Unfall   | 9         |
| 6.2       | Mutterschaftsurlaub   | 9         |
| 6.3       | Gesetzliche oder gemeinnützige Dienstleistungen                           | 10        |
| 6.4       | Tod   | 10        |
| <b>7</b>  | <b>Weiterbildung</b>  | <b>10</b> |
| <b>8</b>  | <b>Qualitätssicherung</b>   | <b>10</b> |
| <b>9</b>  | <b>Inkrafttreten/Vertragsdauer</b>  | <b>10</b> |
| <b>10</b> | <b>Unterschriften</b>   | <b>11</b> |



## A Allgemeine Bestimmungen

### 1 Geltungsbereich

#### 1.1 Betrieblicher und beruflicher Geltungsbereich

Der Gesamtarbeitsvertrag (GAV) gilt für alle Gesellschaften und Betriebsteile der SCMG AG, die Contact Center Dienstleistungen anbieten.

#### 1.2 Persönlicher Geltungsbereich

Der GAV gilt für alle Arbeitnehmer in den Funktionsstufen 6, 5 und 4 (nachstehend Arbeitnehmer), die in einem Arbeitsverhältnis zur SCMG AG stehen.

Vom Geltungsbereich ausgenommen sind folgende Arbeitnehmergruppen:

- Mitglieder der Geschäftsleitung, erweiterten Geschäftsleitung und Backoffice-Arbeitnehmer
- temporäre Arbeitnehmer (via Stellenvermittlung)
- Arbeitnehmer in einem Aushilfs- und Gelegenheitsvertrag
- Praktikantinnen und Praktikanten
- Auszubildende

### 2 Ziel und Zweck

Der vorliegende GAV hat im Interesse der SCMG AG und seinen Arbeitnehmer zum Ziel:

- in gemeinsamer Verantwortung zeitgemässe Arbeits- und Anstellungsbedingungen festzulegen,
- die Arbeitsplätze sowie die soziale und wirtschaftliche Entwicklung der Branche zu sichern,
- die Gleichstellung und Gleichbehandlung der Arbeitnehmer sicherzustellen,
- eine nachhaltige Sozialpartnerschaft zu verfolgen und die Zusammenarbeit unter den Vertragsparteien zu festigen und
- Massnahmen zur Konfliktbewältigung festzulegen.



## B Schuldrechtliche Bestimmungen

### 1 Sozialpartnerschaft

#### 1.1 Grundsatz

Im Interesse

- der Erhaltung des Arbeitsfriedens
- der Förderung des guten Einvernehmens zwischen Arbeitgebenden und Arbeitnehmenden sowie
- der Pflege der Zusammenarbeit zwischen den vertragsschliessenden Parteien

anerkennen sich die Vertragsparteien gegenseitig als zuständig für die Behandlung und Ordnung der Arbeitsbedingungen der Arbeitnehmenden.

#### 1.2 Verpflichtung

Die Vertragsparteien verpflichten sich für die Einhaltung des GAV zu sorgen.

#### 1.3 Entlassung und Kurzarbeit aus wirtschaftlichen Gründen

Bei Massenentlassungen sind die gesetzlichen Vorschriften (Art. 335d bis g OR) massgebend. Darüber hinaus empfehlen die Vertragsparteien den Arbeitgebern zur Vermeidung von sozialen Härten bei Entlassungen und Kurzarbeit aus wirtschaftlichen Gründen Kontakt mit der Gewerkschaft aufzunehmen.

### 2 Lohnverhandlungen

Jede GAV-Partei kann bis zum 30. September jeden Jahres Verhandlungen über Lohnmassnahmen verlangen und Vorschläge unterbreiten.

SCMG AG stellt der Gewerkschaft die vorgängig relevanten Informationen zum Geschäftsgang und anonymisierte Statistiken zu den Löhnen und den Zulagen sowie Unterlagen zur Verfügung.

### 3 Streitigkeiten aus dem GAV

Bei Meinungsverschiedenheiten zwischen den vertragsschliessenden Parteien streben die Beteiligten in unmittelbaren Verhandlungen eine Einigung an. Kann keine Einigung erzielt werden, fällt ein Schiedsgericht den endgültigen Entscheid.

Das Schiedsgericht besteht aus mindestens drei Mitgliedern. Der Vorsitz wird von den Vertragspartnern gemeinsam bestimmt. Kommt keine einstimmige Wahl zustande, wird der Vorsitz von der für Streitigkeiten im Bereich des Konkordats über die Schiedsgerichtbarkeit zuständigen Gerichtsinstanz des Kantons, am Hauptsitz der Unternehmen bezeichnet. Im Übrigen sind die Arbeitgeber- und die Arbeitnehmer/innenseite im Schiedsgericht paritätisch vertreten. Die Kosten aus dem Verfahren werden gemäss Kostenentscheid des Schiedsgerichts durch die Vertragspartner getragen.



## **4 Betriebskommission**

Die Angestellten haben das Recht, in ihren Arbeitsbereichen Mitglieder in die Betriebskommission zu wählen. Die Betriebskommission ist das Instrument der Angestellten für die betriebliche Mitsprache; sie besteht aus mindestens 3 Mitgliedern.

Die Vertragspartner fördern die in der Betriebskommission wahrgenommene Zusammenarbeit zwischen dem Arbeitgeber und seinen Arbeitnehmer. Das Unternehmen unterstützt die Betriebskommission in deren Tätigkeit, insbesondere stellt es die nötige Arbeitszeit zur Verfügung und bietet Weiterbildungsmöglichkeiten an.

Die Mitglieder der Betriebskommission geniessen eine Vertrauensstellung, die zu einem Verhalten verpflichtet, das auf dem Grundsatz von Treu und Glauben beruht.

# **C Normative Bestimmungen**

## **1 Arbeitsvertrag**

### **1.1 Arbeitsvertrag**

Die SCMG AG schliesst mit allen Arbeitnehmer im Geltungsbereich des GAV einen schriftlichen Einzelarbeitsvertrag (EAV) ab. Der GAV und die allgemeinen Anstellungsbedingungen sind integrierende Vertragsbestandteile des EAV.

Jede Änderung des GAV bewirkt automatisch die Anpassung des EAV. Die Geschäftsleitung von SCMG AG informiert die Arbeitnehmer und die Gegenpartei so früh wie möglich über allfällige Änderungen.

Der EAV regelt mindestens

- a) die Funktion und den Tätigkeitsbereich,
- b) den Beginn des Arbeitsverhältnisses resp. die Dauer bei befristeten Arbeitsverhältnissen,
- c) den Beschäftigungsgrad,
- d) den Lohn und
- e) den Arbeitsort.

### **1.2 Probezeit**

Die ersten drei Monate der Anstellung gelten als Probezeit. Eine kürzere Probezeit kann schriftlich vereinbart werden.

Gemäss Art. 335b Abs. 3 OR wird die Probezeit verlängert, wenn eine tatsächliche Verkürzung infolge Krankheit, Unfall oder der Erfüllung einer nicht freiwilligen gesetzlichen Pflicht (z.B. Militärdienst) vorliegt.

#### **1.2.1 Befristete Arbeitsverhältnisse**

Der befristete EAV kann nur einmal mit Festlegung eines neuen Endtermins verlängert werden.

Befristete Arbeitsverhältnisse werden bei der Berechnung der Anstellungsdauer angerechnet, es sei denn, es liegt ein Unterbruch von mehr als zwölf Monaten vor.

### **1.3 Beendigung**

Das Arbeitsverhältnis ist von den Parteien schriftlich zu kündigen.



### 1.3.1 Kündigungsfristen

Für die Kündigung des Arbeitsvertrages gelten folgende Fristen:

| <b>Arbeitsverhältnisdauer</b> | <b>Kündigungsfrist</b> | <b>Zeitpunkt der Vertragsauflösung</b> |
|-------------------------------|------------------------|--|
| • Probezeit                   | 7 Tage                 | jederzeit                              |
| • im 1. Dienstjahr            | 1 Monat                | auf das Ende jeden Monats              |
| • im 2. bis 9. Dienstjahr     | 2 Monate               | auf das Ende jeden Monats              |
| • ab dem 10. Dienstjahr       | 3 Monate               | auf das Ende jeden Monats              |

Die gesetzlichen Vorschriften über die Kündigung zur Unzeit und über die fristlose Kündigung bleiben vorbehalten.

### 1.4 Arbeitszeugnis

Der Arbeitnehmer hat jederzeit Anspruch, von SCMG AG ein Zeugnis zu verlangen, das sich über Art und Dauer des Arbeitsverhältnisses sowie über die Leistungen ausspricht.

Auf Verlangen stellt SCMG AG das Zeugnis beschränkt auf die Angaben über die Art und Dauer des Arbeitsverhältnisses aus (Arbeitsbestätigung).

SCMG AG bekennt sich zu uncodierten Arbeitszeugnissen.

## 2 Arbeitszeit

### 2.1 Wöchentliche Arbeitszeit

Es gilt der Grundsatz der Fünf-Tagewoche. Die Soll-Arbeitszeit beträgt 42 Stunden pro Woche, einschliesslich Abend-, Nacht- und Sonntagsarbeit im Schichtbetrieb. Es gilt generell der Einsatzplan.

Der Arbeitnehmer verpflichtet sich zur Abend-, Nacht- und Sonntags- resp. Feiertagsarbeit im Schichtbetrieb. Die Arbeitnehmenden haben Anspruch auf 5 Minuten Pause pro volle Stunde.

### 2.2 Wöchentliche Höchstarbeitszeit

Die Höchstarbeitszeit beträgt 45 Stunden pro Woche.

### 2.3 Tages-, Abend-, Nacht- und Sonntagsarbeit

|                |   |
|----------------|---|
| Tagesarbeit    | 06.00 bis 20.00 Uhr                     |
| Abendarbeit    | 20.00 bis 23.00 Uhr                     |
| Nachtarbeit    | 23.00 bis 06.00 Uhr                     |
| Sonntagsarbeit | Samstag 23.00 Uhr bis Sonntag 23.00 Uhr |



### 3 Lohn- und Zeitzuschläge

#### 3.1 Umrechnung vom Jahres- in den Stundenlohn

Bei der Berechnung des Stundenansatzes (anrechenbarer Stundenlohn) für die Auszahlung von Zulagen, Überstunden und Ferien (nur bei Austritt) gilt:  
Jahreslohn für 100% dividiert durch 2184 (Jahressoll-Arbeitszeit, 52 x 42h/Woche).

#### 3.2 Zuschlag für Abend-, Nacht- und Sonntagsarbeit

Der Zuschlag, der für Arbeit am Abend und in der Nacht, d.h. zwischen 20.00 und 06.00 Uhr, ausgerichtet wird, beträgt 25% vom anrechenbaren Stundenlohn.  
Nicht regelmässig geleistete Arbeit an Sonn- und Feiertagen wird mit einem Zuschlag von 50% des anrechenbaren Stundenlohns entschädigt.  
Dieser Zuschlag wird nicht vergütet, wenn Sonn- und Feiertagsarbeit zum vereinbarten Arbeitspensum gehören. In diesen Fällen wird ein Zuschlag von 25% des anrechenbaren Stundenlohns entschädigt.

#### 3.3 Ferienzuschlag auf Zulagen

Bei regelmässigen wiederkehrenden Nacht- und Wochenendarbeit wird ein Ferienzuschlag gemäss Ferienanspruch auf die Zulagen ausgerichtet.

#### 3.4 Zuschlag für Überzeit (Überschreiten der wöchentlichen Höchstleistungszeit)

Der Ausgleich von Überstunden- und Überzeitarbeit erfolgt grundsätzlich durch Gewährung von Freizeit gleicher Dauer. Ist der Ausgleich nicht möglich wird die Überstundenarbeit 1:1 (anrechenbarer Stundenlohn 100 %) und die Überzeit mit einem Lohnzuschlag von einem Viertel des Stundenlohnes vergütet. Bei Teilzeitarbeit werden die über die vertragliche Arbeitszeit hinaus geleisteten Arbeitsstunden, sofern nicht kompensiert, erst ab Überschreiten der wöchentlichen Höchstleistungszeit bei Vollzeitarbeit mit dem Zuschlag von 25 % entschädigt.

### 4 Salär

#### 4.1 Funktionsstruktur

| Funktionsstufe | Funktionsbezeichnung   | Lohnband | Funktionsbeschreibung  |
|----------------|--|----------|--|
| 6              | Call Center Agent (CCA I)  | F6B      | - <u>Junior</u> , mit obligatorischer Schulbildung   |
|                |  | F6A      | - <u>Senior</u> , mit Berufsausbildung oder Berufsattest   |
| 5              | Skipper (CCA II)<br>Shiftleader Junior   | F5B      | - gute Grundausbildung, Fachkenntnisse, <u>ohne</u> CCA-Ausbildung   |
|                |  | F5A      | - gute Grundausbildung, Fachkenntnisse, <u>mit</u> CCA-Ausbildung  |
| 4              | Teamcoach Junior (Supervisor I)<br>Training Instructor Junior<br>Workforce/Performance Advisor     | F4B      | - sehr gute Fachkenntnisse, Projekt-Teilbereiche selbständig betreuen, mehrjährige Berufserfahrung, <u>ohne</u> Supervisor-Ausbildung                                |
|                |  | F4A      | - sehr gute Fachkenntnisse, Projekt-Teilbereiche selbständig betreuen, mehrjährige Berufserfahrung, <u>mit</u> Supervisor-Ausbildung                                 |
| 4              | Teamcoach (Supervisor II)<br>Shiftleader Senior<br>Training Instructor Senior<br>Knowledge Manager | F4B1     | - umfassende Fach- und Führungspraxis, selbständige Projekt- und/oder Fachbetreuung min. 4 Jahre Erfahrung in tieferen Funktionen, <u>ohne</u> Supervisor-Ausbildung |
|                |  | F4A1     | - umfassende Fach- und Führungspraxis, selbständige Projekt- und/oder Fachbetreuung min. 4 Jahre Erfahrung in tieferen Funktionen, <u>mit</u> Supervisor-Ausbildung  |



## 4.2 Lohnstruktur

| Funktionsstufe | Lohnband | Basislohn min. |
|----------------|----------|----------------|
| 6              | F6B      | 3'510.00       |
|                | F6A      | 3'600.00       |
| 5              | F5B      | 3'600.00       |
|                | F5A      | 4'000.00       |
| 4              | F4B      | 4'200.00       |
|                | F4A      | 4'500.00       |
| 4              | F4B1     | 4'800.00       |
|                | F4A1     | 5'500.00       |

## 4.3 13. Monatslohn

Der 13. Monatslohn beträgt 1/12 des im Kalenderjahr bezogenen Lohnes bzw. Kranken- und Unfalltagegeldes.

## 4.4 Kinder- und Ausbildungszulagen

Massgebend für den Anspruch und die Höhe der Kinderzulagen sind die für den Arbeitsort geltenden kantonalen Vorschriften.

## 4.5 Spesen

SCMG AG vergütet den Arbeitnehmenden die Auslagen gemäss Spesenreglement, die in Ausübung der beruflichen Tätigkeit entstehen.

# 5 Ferien- und Absenzenregelung

## 5.1 Ferienanspruch

|  |                |  |
|--|----------------|--|
| Bis und mit dem Kalenderjahr, in dem das 20. Altersjahr vollendet wird | 30 Arbeitstage | 6 Wochen resp. 13.04% auf dem Basis-Stundenlohn. |
| Bis und mit dem Kalenderjahr, in dem das 49. Altersjahr vollendet wird | 25 Arbeitstage | 5 Wochen resp. 10.64% auf dem Basis-Stundenlohn. |
| Vom Kalenderjahr an, in dem das 50. Altersjahr vollendet ist           | 30 Arbeitstage | 6 Wochen resp. 13.04% auf dem Basis-Stundenlohn. |

## 5.2 Feiertage

Eidgenössische, kantonale und die am Arbeitsort üblichen Feiertage gelten als bezahlte freie Tage.

## 5.3 Bezahlte Absenzen

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| • eigene Hochzeit  | 3 Tage                      |
| • Hinschied von Ehepartner/Lebenspartner, Kinder; Eltern, Schwiegereltern, Geschwister | 3 Tage                      |
| • Hinschied von anderen Familienangehörigen  | 1 Tag                       |
| • Geburt eigener Kinder  | 2 Tage                      |
| • militärische Rekrutierung  | nach effektivem Zeitaufwand |





### 6.3 Gesetzliche oder gemeinnützige Dienstleistungen

Sofern das Arbeitsverhältnis mindestens drei Monate gedauert hat, sind bei Leistung von schweizerischem obligatorischen Militär-, Zivil- und Zivilschutzdienstes folgende Entschädigungen auszuzahlen:

| Dienstleistung                                  | mit Unterhaltspflicht | ohne Unterhaltspflicht |
|---|-----------------------|------------------------|
| • Rekrutenschule                                | 80%                   | 60%                    |
| • Ausbildungs- und Beförderungsdienste          | 80%                   | 70%                    |
| • Wiederholungs- und ähnlicher Dienstleistungen | 100%                  | 100%                   |

Die Leistungen der Erwerbsersatzordnung (EO) stehen der SCMG AG zu.

### 6.4 Tod

Hinterlässt der Arbeitnehmer einen Ehegatten oder eine Ehegattin, minderjährige Kinder oder an deren Stelle andere Personen, gegenüber denen der Arbeitnehmer eine Unterstützungspflicht erfüllt, so erhalten die Berechtigten einen Sechstel des Jahresbruttolohnes.

## 7 Weiterbildung

SCMG AG sowie die Gewerkschaft Kommunikation fördern die persönliche und fachliche Entwicklung durch geeignete Aus- und Weiterbildung.

## 8 Qualitätssicherung

SCMG AG oder eine durch diese beauftragte Drittpartei, wird ermächtigt Telefongespräche im Rahmen von Kundenaufträgen mitzuhören und/oder aufzuzeichnen. Dies dient einerseits der Qualitätssicherung und andererseits der möglichen Beweisführung bei Kaufhandlungen am Telefon, zum Schutze des Arbeitnehmers.

Grundlage für die Umsetzung der Qualitätssicherung bildet Art. 179<sup>quinquies</sup> StGB.

## 9 Inkrafttreten/Vertragsdauer

Dieser Gesamtarbeitsvertrag tritt am 1. Januar 2008 in Kraft und gilt bis zum 31. Dezember 2009. Er kann unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Monaten von einer vertragsschliessenden Partei durch eingeschriebenen Brief auf das Jahresende gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung, so gilt er jeweils für ein weiteres Jahr.

Allfällige Vertragsrevisionen können von den vertragsschliessenden Parteien jederzeit beantragt werden.



## **10 Unterschriften**

Basel,

### **SCMG AG**

Roger Meili  
Präsident des Verwaltungsrates

Claudia Wahlen  
Director Human Resources

### **Gewerkschaft Kommunikation**

Alain Carrupt  
Vizepräsident

Kaspar Bütikofer  
Zentralsekretär