

Zurich, le 27 juin 2017

Swiss Life prend position dans le débat sur les pseudonymes

Swiss Life offre aux 19 collaborateurs de son Contact Center la possibilité de prendre un pseudonyme s'ils le souhaitent. Cet usage a déclenché un vaste débat public, dans lequel Swiss Life souhaite prendre position, mais également clarifier certains points concernant ses pratiques.

L'utilisation de pseudonymes dans les centres d'appel est une pratique courante, en particulier dans le secteur de l'approche clientèle active (dit secteur Outbound), y compris chez Swiss Life. Markus Leibundgut, CEO de Swiss Life Suisse: «Nous savons que les collaborateurs du Contact Center qui ont décidé de prendre un pseudonyme en vue de faciliter la communication avec les clients apprécient cette possibilité et sont satisfaits du résultat dans leur travail. Ils sont entièrement libres d'adopter un autre nom.»

Communication simplifiée dans le contact avec la clientèle

Swiss Life estime que l'utilisation de pseudonymes ne constitue ni une discrimination, ni une atteinte à la personnalité. Elle sert uniquement à faciliter la communication dans le contact avec la clientèle. L'entreprise tient à ce titre à apporter quelques précisions:

- Il est faux de prétendre que les collaborateurs de Swiss Life sont obligés de changer de nom.
- En réalité, ils sont entièrement libres d'adopter un autre nom. Swiss Life le garantit d'ailleurs dans une déclaration écrite.
- L'emploi de pseudonymes se limite au Contact Center de Swiss Life, dont le rôle est de contacter par téléphone divers groupes cibles dans le seul but de prendre des rendez-vous avec des clients actuels ou potentiels.

- Swiss Life compte actuellement 19 collaborateurs dans l'équipe du Contact Center, dont neuf utilisent un pseudonyme. Ils apprécient cette possibilité qu'ils considèrent comme un avantage.
- Sur les dix collaborateurs qui utilisent leur vrai nom, trois en ont un à consonance étrangère. Cela prouve qu'il n'existe chez Swiss Life ni pression à utiliser un pseudonyme, ni discrimination en la matière.
- Des centaines de personnes d'origine étrangère travaillent dans les centres d'appel et la distribution de Swiss Life et réalisent au quotidien un remarquable travail de suivi de la clientèle.

Markus Leibundgut: «Nous comprenons pleinement le débat public dans notre pays, qui dépasse largement l'usage de pseudonymes et soulève des questions sociétales de fond. Nous participons à cette discussion, que nous menons également à l'interne, avec pour priorité absolue le bien-être et l'égalité de traitement de nos collaborateurs.»

Informations

Media Relations

Téléphone +41 43 284 77 77
media.relations@swisslife.ch

Investor Relations

Téléphone +41 43 284 52 76
investor.relations@swisslife.ch

www.swisslife.ch

Suivez-nous sur Twitter

[@swisslife_ch](https://twitter.com/swisslife_ch)

Informations complémentaires

Vous trouverez tous les communiqués de presse à l'adresse swisslife.ch/communiqués

Swiss Life

Le groupe Swiss Life est l'un des leaders européens en termes de solutions complètes en prévoyance globale et en finances. Sur ses marchés clés, la Suisse, la France et l'Allemagne, Swiss Life propose aux particuliers et aux entreprises un conseil personnalisé et complet de même qu'un large choix de produits de sa conception et de produits de ses partenaires via des agents appartenant à son réseau ou des partenaires de distribution tels que des courtiers et des banques.

Les conseillers Swiss Life Select, Tecis, Horbach, Proventus et Chase de Vere choisissent les produits du marché adaptés à leurs clients selon l'approche « Best Select ». Swiss Life Asset Managers propose des solutions de placement et de gestion d'actifs aux investisseurs privés et institutionnels. Swiss Life offre également des solutions de prévoyance en faveur du personnel aux multinationales, et des produits de prévoyance structurés aux particuliers fortunés.

Swiss Life Holding SA, domiciliée à Zurich, trouve son origine dans la Caisse de Rentes Suisse (Schweizerische Rentenanstalt), fondée en 1857. L'action de Swiss Life Holding SA est cotée à la bourse suisse SIX Swiss Exchange (SLHN). Le groupe Swiss Life détient également les filiales Livit, Corpus Sireo et Mayfair Capital. Il emploie environ 7800 collaborateurs et environ 4800 conseillers financiers licenciés.



Voyage à travers le groupe Swiss Life



Ce qui compte dans la vie

Cautionary statement regarding forward-looking information

This publication contains specific forward-looking statements, e.g. statements including terms like “believe”, “assume”, “expect” or similar expressions. Such forward-looking statements, by their nature, are subject to known and unknown risks, uncertainties and other important factors. These may result in a substantial divergence between the actual results, developments and expectations of Swiss Life and those explicitly or implicitly described in these forward-looking statements. Given these uncertainties, the reader is reminded that these statements are merely projections and should not be overvalued. Neither Swiss Life nor its Members of the Board of Directors, executive managers, managers, employees or external advisors nor any other person associated with Swiss Life or with any other relationship to the company makes any express or implied representation or warranty as to the correctness or completeness of the information contained in this publication. Swiss Life and the abovementioned persons shall not be liable under any circumstances for any direct or indirect loss resulting from the use of this information. Furthermore, Swiss Life undertakes no obligation to publicly update or change any of these forward-looking statements, or to adjust them to reflect new information, future events, developments or similar.