



Bundesratsbeschluss über die Allgemeinverbindlicherklärung des Gesamtarbeitsvertrages für die Contact- und Callcenter-Branche

Änderung vom 23. Februar 2023

Der Schweizerische Bundesrat
beschliesst:

I

Folgende geänderte Bestimmungen des in der Beilage zu den Bundesratsbeschlüssen vom 7. Juni 2018, vom 16. Januar 2020, vom 7. Dezember 2020 und vom 20. April 2022¹ wiedergegebenen Gesamtarbeitsvertrages (GAV) für die Contact- und Callcenter-Branche werden allgemeinverbindlich erklärt:

Art. 5.13 Lohn

Das Grundgehalt versteht sich als Grund-Basislohn^{2,3} (exklusive Ferien- und Feiertagsentschädigung für Berechnung Stundenlohn und ohne Provisionen, Incentives, etc).

| | Jahresgehalt, Monatsgehalt (bei 12 Monatslöhnen) und Stundenlohn in Franken | | | | |
|------------|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | Stufe 1a | Stufe 1b | Stufe 2 | Stufe 3 | Stufe 4 |
| Ostschweiz | 46 644.– 3 887.– 21.36 | 48 540.– 4 045.– 22.23 | 50 424.– 4 202.– 23.09 | 51 684.– 4 307.– 23.66 | 56 736.– 4 728.– 25.98 |
| Genfersee | 49 752.– 4 146.– 22.78 | 51 768.– 4 314.– 23.70 | 53 784.– 4 482.– 24.63 | 55 128.– 4 594.– 25.24 | 60 516.– 5 043.– 27.71 |

¹ BBl 2018 3371; 2020 969, 9485; 2022 1124

² Für den Kanton Genf sind die nachfolgend aufgeführten Mindestlöhne anwendbar, sofern sie höher liegen als der kantonale Mindestlohn gemäss dem Loi sur l'inspection et les relations du travail (LIRT).

³ Für den Kanton Neuenburg sind die nachfolgend aufgeführten Mindestlöhne anwendbar, sofern sie höher liegen als der kantonale Mindestlohn gemäss dem Loi cantonale neuchâteloise sur l'emploi et l'assurance-chômage (LEmpl).

| Jahresgehalt, Monatsgehalt (bei 12 Monatslöhnen) und Stundenlohn in Franken | | | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | Stufe 1a | Stufe 1b | Stufe 2 | Stufe 3 | Stufe 4 |
| Mittelland | 49 140.– 4 095.– 22.50 | 51 144.– 4 262.– 23.42 | 53 136.– 4 428.– 24.33 | 54 456.– 4 538.– 24.93 | 59 772.– 4 981.– 27.37 |
| Nordwestschweiz | 51 768.– 4 314.– 23.70 | 53 856.– 4 488.– 24.66 | 55 956.– 4 663.– 25.62 | 57 360.– 4 780.– 26.26 | 62 952.– 5 246.– 28.82 |
| Zürich | 51 852.– 4 321.– 23.74 | 53 952.– 4 496.– 24.70 | 56 052.– 4 671.– 25.66 | 57 456.– 4 788.– 26.31 | 63 060.– 5 255.– 28.87 |
| Zentralschweiz | 49 584.– 4 132.– 22.70 | 51 600.– 4 300.– 23.63 | 53 604.– 4 467.– 24.54 | 54 948.– 4 579.– 25.16 | 60 300.– 5 025.– 27.61 |
| Tessin | 43 488.– 3 624.– 19.91 | 45 348.– 3 779.– 20.76 | 47 208.– 3 934.– 21.62 | 49 692.– 4 141.– 22.75 | 54 048.– 4 504.– 24.75 |

Ostschweiz: AR, AI, GL, GR, SG, SH, TG.

Genfersee: GE, VD, VS.

Mittelland: BE, FR, JU, NE, SO.

Nordwestschweiz: AG, BL, BS.

Zürich: ZH.

Zentralschweiz: LU, NW, OW, SZ, UR, ZG.

Tessin: TI.

Für Arbeitnehmende mit verminderter Leistungsfähigkeit können auf Gesuch hin besondere Vereinbarungen bewilligt werden. Diese besonderen Vereinbarungen sind der PK vorgängig zur Genehmigung zu unterbreiten.

Art. 5.14 Lohnstruktur / Funktionen

| | |
|-----------------|--|
| Stufe 1a und 1b | Inbound/Outbound 1 st Level |
| Stufe 2 | Multiskill |
| Stufe 3 | Administrative und unterstützende Funktionen sowie für Arbeitnehmende ab vollendetem 5. Dienstjahr |
| Stufe 4 | Technical Specialist und 2 nd Level |

Nach 12 Monaten Beschäftigungsdauer im gleichen Betrieb müssen Arbeitnehmende mindestens in Stufe 1b klassifiziert werden. Nach weiteren 12 Monaten Beschäftigungsdauer im gleichen Betrieb (und unabhängig davon, zu wie vielen Prozenten Mitarbeitende angestellt sind) erfolgt die Einstufung mindestens in Stufe 2. Wenn die Summe aller Abwesenheiten eines / einer Mitarbeitenden während der ersten beiden Dienstjahre allerdings mehr als 60 Kalendertage beträgt, verschiebt sich die Einstufung in Stufe 1b bzw. in Stufe 2 entsprechend nach hinten.

Für Fachfrauen/Fachmänner Kundendialog EFZ erfolgt die Einstufung ab Anstellung mindestens in Stufe 2.

II

Dieser Beschluss tritt am 1. April 2023 in Kraft und gilt bis zum 31. Dezember 2023.

2. März 2023

Im Namen des Schweizerischen Bundesrates

Der Bundespräsident: Alain Berset

Der Bundeskanzler: Walter Thurnherr

