8. Kontrolle

Die Kontrolle des Telefonpersonals muss jederzeit sichergestellt und überprüfbar sein. Die Dienstleister verfügen über Telefonarbeitsplätze, welche eine direkte oder indirekte und effiziente Qualitätskontrolle der Gespräche ermöglichen. In stetiger Zusammenarbeit zwischen Firmenleitung sowie Supervision und Schulung werden geeignete Massnahmen zur Qualitätssicherung getroffen. Diese werden laufend überprüft und weiterentwickelt.

9. Wählhilfen (Dialer)

Der Einsatz von Wählhilfen (Dialer) ist erlaubt. Jedoch muss gewährleistet werden, dass jederzeit ein Mitarbeiter zur Verfügung steht um das Gespräch durchzuführen. Pro Tag dürfen maximal drei Anrufversuche durchgeführt werden.

III. Verantwortung Dritter

Die Telefonmarketing-Organisationen sind verpflichtet, die Einhaltung dieses Ehrenkodexes durch ihre Unterlieferanten und Auftraggeber sicherzustellen. Insbesondere sind diese ebenfalls dafür verantwortlich, dass die Datenbeschaffung rechtmässig erfolgt.

IV. Sanktionen

Bekannt gewordene Verstösse gegen die Grundsätze dieses Ehrenkodex werden von CallNet.ch und dem SDV in einer gemeinsamen Kommission untersucht. Die Kommission kann den Vorständen den Ausschluss aus den entsprechenden Verbänden beantragen und diese Unternehmen in einer schwarzen Liste führen.

Zur Einhaltung des vorstehenden Ehrenkodexes verpflichten wir uns ausdrücklich.

_____	_____
Ort, Datum	Unterschrift
	_____
	Firmenstempel

CallNet.ch / SDV

Ehrenkodex Telefonmarketing im Privatbereich (B2C)

I. Allgemeine Bestimmungen

Die CallNet.ch- und SDV-Mitglieder, die Telefonmarketing betreiben, schaffen sich mit diesem Ehrenkodex einen Ordnungsrahmen für ihre Telekommunikationsaktivitäten.

Sie verpflichten sich, die jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften zu achten – insbesondere die Wettbewerbsregeln (UWG und die Grundsätze der Stiftung für die Lauterkeit in der Werbung) und den Datenschutz.

Sie verpflichten sich zu einem seriösen Verhalten bei der eigenen Werbung und bei der Akquisition.

Sie übernehmen nur Aufträge, für deren Bearbeitung die erforderlichen Fähigkeiten, Erfahrungen, Mitarbeiter und technischen Einrichtungen bereitgestellt werden können.

Sie unternehmen alle Anstrengungen, ihre Kenntnisse, Fähigkeiten und Verfahrenstechniken ständig zu verbessern sowie realistische Leistungs-, Termin- und Kostenangebote abzugeben und einzuhalten.

Sie behandeln alle internen Vorgänge und Informationen von Auftraggebern, die ihnen durch ihre Tätigkeit bekannt werden, streng vertraulich.

Sie verpflichten sich zu fachkundiger und kompetenter Beratung gegenüber den Auftraggebern.

Sie lehnen Aufträge ab, welche nach Form, Inhalt oder in anderer erkennbarer Hinsicht mit dem Gesetz nicht zu vereinbaren sind oder ethische und moralische Grundsätze verletzen.

CallNet.ch Swiss Contact Center Association
Winkelbüel 2
CH-6043 Adligenswil

Phone: +41 (0) 41 372 10 10
E-Mail: sekretariat@callnet.ch
Homepage: www.callnet.ch

II. Besondere Bestimmungen im Bereich der persönlichen Kommunikation:

1. Wahrheits- und Klarheitsgrundsätze

Bei Beginn ausgehender Telefongespräche ist der Name des Anrufers, die Firmenbezeichnung des Auftraggebers sowie der Zweck des Anrufs zu nennen. Die Telefonnummer darf nicht unterdrückt werden. Für Telefonaktionen aller Art gelten die Wahrheits- und Klarheitsgrundsätze. Insbesondere darf in keiner Telefonaktion eine Umfrage oder Aufgabe der Markt-, Meinungs- oder Sozialforschung vorgetäuscht oder als Gesprächsbegründung benutzt werden, wenn der Zweck des Anrufs darin besteht, etwas zu verkaufen oder einen Verkauf einzuleiten.
Die für die einzelne Kampagne verwendete Telefonnummer muss öffentlich zur Verfügung gestellt werden. Zusätzlich zur Nummer muss der Name der Telemarketing Firma und/oder des Auftraggebers erwähnt werden.

2. Datenschutz

Sie verpflichten sich, die zur Verfügung gestellten und gewonnenen Daten nur im Vertragsumfang und innerhalb der Grenzen des Datenschutzgesetzes zu verarbeiten oder zu nutzen. Bei der Beschaffung von Adressen und der Anreicherung mit Telefonnummern wird sichergestellt, dass weder Adressen noch Telefonnummern mit entsprechenden Sperrvermerken in den Swisscom-Directories verwendet werden. **Dies gilt nicht für Kampagnen, in welchen Adressen mit einer bestehenden Kundenbeziehung kontaktiert werden.**

Sie unterstützen aktiv im Interesse der Konsumenten und der Direktmarketing-Anwender den Einsatz der SDV-Robinsonliste. Sie verpflichten sich darüber hinaus, alle Wünsche Betroffener nach Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Sperrung von Daten korrekt und vollständig zu bearbeiten.

Ebenso verpflichten sie sich und ihre Mitarbeiter auf die Einhaltung des Datenschutzes. Die Verpflichtung der Mitarbeiter erstreckt sich auch auf den Zeitraum nach Beendigung der Tätigkeit. Alle Unterlagen (Adressmaterial, Telefonprotokolle usw.) übergibt der Auftragnehmer nach Abschluss des Projektes dem Auftraggeber. Für den Fall, dass der Auftraggeber diese Unterlagen nicht erhalten möchte, werden sie vom Auftragnehmer nach den geltenden Datenschutzbestimmungen vernichtet.

3. Schutz der Privatsphäre

Telefonkontakte mit Privatpersonen erfolgen nur in einer für diese zumutbaren Zeit; in der Regel nicht vor 8 Uhr und nach 20.30 Uhr, an Samstagen nicht vor 9 und nach 16 Uhr. An Sonntagen und nationalen Feiertagen werden keine aktiven Telefonanrufe durchgeführt.

4. Verhalten am Telefon

Das Telefonmarketing-Personal darf sich keiner Verkaufstechniken oder Formulierungen bedienen, die zu suggestiv oder aggressiv wirken. Alle Regeln der Höflichkeit sind beim Telefonieren zu beachten.

Telefonmarketing-Aufträge müssen konzeptionell vorbereitet werden. Die Anrufe werden mit Hilfe eines Gesprächsleitfadens und Argumentariums geführt. Telefonkontakte, die substanziell vom Gesprächsleitfaden abweichen, sind unzulässig. Die Ergebnisse werden statistisch ausgewertet und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt.

5. Bestätigung eines Vertragsabschlusses

Der Vertragsabschluss muss schriftlich vom Auftraggeber/Callcenter bestätigt werden. Ein allfälliger Widerruf des Vertragspartners innert 7 Tagen wird akzeptiert.

6. Personalauswahl und Personalschulung

Zur Gesprächsführung dürfen bei Telefonaktionen nur geschulte Mitarbeiter eingesetzt werden.

Für die Schulung werden folgende Mindestanforderungen definiert:

- Verhaltenstraining bei Eintritt in die Telefonmarketing-Organisation mit Informationen über die gesetzlichen Vorschriften, die Verhaltensweisen am Telefon sowie mit der Absolvierung praktischer Übungen mit einer Telefon-Trainingsanlage;
- aktionsbezogenes Training, bei dem sich die Dauer je nach Aufgabenstellung erstreckt;
- permanente Fortbildung des mit der Führung, Steuerung, Organisation und Durchführung befassten Telefonmarketing-Personals.

7. Entlöhnung

Die Entlöhnung der Mitarbeiter/-innen erfolgt grundsätzlich auf Zeitbasis. Zusätzliche Leistungskomponenten sind möglich. Eine reine Entlöhnung auf Provisionsbasis wird nicht angewandt. Bei Projekten, die durch zusätzliche Provisionszahlungen entschädigt werden, sind besondere Kontroll-massnahmen zu treffen, um Gesprächspraktiken, die im Widerspruch zu diesem Ehrenkodex stehen, zu unterbinden.