

## Pensionskasse: Wie sicher in der Krise?

Im Kampf gegen das Coronavirus wurde das gesellschaftliche und wirtschaftliche Leben in den letzten Wochen weltweit drastisch eingeschränkt. Parallel dazu ergriffen Politik und Notenbanken ausserordentliche Massnahmen. Was heisst das für die Zukunft von GastroSocial und die Versicherten?

Seit der Coronakrise sind in den Anlagemärkten historisch einmalige Verwerfungen zu beobachten, welche innert kürzester Zeit zu grossen Kursverlusten führten. Auch das breit diversifizierte Portfolio der Pensionskasse von GastroSocial kann sich einer solchen Entwicklung kurzfristig nicht entziehen. Durch die rendite- und risikobewusste Ausrichtung auf einen längeren Zeithorizont nimmt die Pensionskasse jedoch Anlagechancen weiter wahr. Der hohe Deckungsgrad – 2019 ist er auf über 120 Prozent gestiegen – ermöglicht GastroSocial, Krisenphasen gut durchzustehen und die Erwirtschaftung einer vorteilhaften Rendite für die Versicherten im Fokus zu behalten.

### Massive Zunahme von Aufrufen und Anrufen

«Nach der Information des Bundesrats vom 13. März 2020 hat GastroSocial Schritt für Schritt auf Homeoffice umgestellt», erklärt Felix Schwan, Mitglied der Geschäftsleitung und Leiter Abteilung Kundendienst in Aarau. Von den 260 Mitarbeitenden würden heute rund 80 Prozent von zu Hause aus arbeiten. Am 20. März 2020 informierte der Bundesrat dann über ein Hilfspaket für Kurzarbeit und die Entschädigung für Unternehmer. «Die Website von GastroSocial wurde in den ersten drei Tagen nach dieser Bekanntgabe 16 800 Mal aufgerufen. Normalerweise verzeichnet GastroSocial in der gleichen Zeit rund 800 Seitenaufrufe», so Schwan. «Aus den Gesprächen mit Kunden werden die häufigsten Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Corona auf unserer Website laufend aktualisiert.» GastroSocial bewältigt täglich doppelt so viele Telefonanrufe wie üblich. Zudem seien per 31. März 2020 insgesamt 3839 Anmeldungen für die Pandemieentschädigung eingegangen.

Eine besondere Herausforderung für die Branche ist die Abrechnung der Kurzarbeit mit den Lohnprogrammen. Schwan sagt: «Hier wurde GastroSocial mit Anfragen überhäuft, welche im Moment nur noch per E-Mail beantwortet werden können. Aufgrund des kurzen Vorlaufs war es nicht möglich, zusätzliche Mitarbeitende zu diesem Thema auszubilden.» GastroSocial setze aber alles daran, trotz Betriebseinschränkungen und hoher Telefonfrequenz weiterhin den gewohnten Service bieten zu können.



## Caisse de pension: Parés pour surmonter la crise?

Ces dernières semaines, la lutte contre le coronavirus a restreint drastiquement la vie de la société et de l'économie à travers le monde. Politiques et banques centrales ont pris en parallèle des mesures extraordinaires, et on peut se demander dès lors quelles en seront les implications pour l'avenir de GastroSocial et de ses assurés.

Avec la crise du corona, on constate des ruptures historiques sans précédent qui ont très vite conduit à de lourdes pertes sur les marchés d'investissements. Si son portefeuille largement diversifié ne peut échapper à de tels revers à court terme, la Caisse de pension GastroSocial continue toutefois d'exploiter les opportunités de placements sur une fenêtre de temps plus large, dans une démarche tenant compte des risques aussi bien que des rendements. Un important taux de couverture – il est passé à plus de 120 % en 2019 – permet à GastroSocial de bien surmonter les phases de crise tout en se focalisant sur les possibilités de rendements avantageux pour les assurés.

### Augmentation massive des consultations et des appels

«GastroSocial s'est peu à peu tournée vers le travail à domicile suite à l'intervention du Conseil fédéral du 13 mars 2020», déclare Felix Schwan, membre de la Direction et responsable du service à la clientèle à Aarau. Environ 80 % des 260 collaborateurs travaillent ainsi aujourd'hui depuis la maison. Le 20 mars 2020, le Conseil fédéral a ensuite fait état d'un train de mesures prévoyant le chômage partiel ainsi que des indemnisations pour les entreprises. «Le site Web de GastroSocial a été consulté 16 800 fois les trois premiers jours après cette information, alors qu'on enregistre normalement 800 visites sur une même durée, poursuit Felix Schwan. Nos entretiens avec les clients nous aident à actualiser en permanence sur notre site les questions et réponses les plus fréquentes en rapport avec le coronavirus.» GastroSocial a aussi chaque jour deux fois plus de téléphones qu'à l'accoutumée, tandis qu'on a enregistré au total 3839 demandes d'indemnisation pour cause de pandémie.

Les décomptes du chômage partiel avec les programmes de salaires sont également un défi de taille pour la branche. «GastroSocial est littéralement submergée de demandes auxquelles on ne peut plus répondre que par e-mail pour l'instant. Les délais serrés ont rendu impossible la formation de collaborateurs supplémentaires sur la question.» GastroSocial met cependant tout en œuvre afin de fournir le service habituel malgré les restrictions d'exploitation et la fréquence des appels téléphoniques.

### FELIX SCHWAN

Mitglied der  
Geschäftsleitung  
und Leiter Abteilung  
Kundendienst

Direction et  
Responsable  
Service clientèle

