



eGov-Mitteilung Nr. 055 vom 31.03.2025

Geht an: - AHV-Ausgleichskassen
- Software-Lieferanten der Ausgleichskassen (IT-Pools)

Betreff: Manuelle Bearbeitung der bei UPI gemeldeten Fälle

Zusammenhang

Im Rahmen des Projekts [MOSAR](#) werden die Meldungen im Zusammenhang mit der AHV-Nummer der Ausgleichskassen an die Zentrale Ausgleichsstelle ZAS (Beantragung einer AHV-Nummer für einen Versicherten ohne AHV-Nummer, Meldungen von Personendaten-Änderungen) modernisiert. Anstatt über den alten MZR-Fluss (Meldungen an das Zentralregister) werden die Meldungen direkt an das UPI-Register gesendet und entsprechen den aktuellen Standards für den Datenaustausch. Die wichtigsten Verbesserungen, die durch diese Modernisierung erzielt werden, sind folgende:

1. Möglichkeit, die AHV-Nummer in Echtzeit zu erhalten, ausser in Fällen, in denen eine zusätzliche Analyse durch einen Sachbearbeiter des UPI-Registers erforderlich ist (abhängig davon, wie der IT-Pool die Lösung implementiert hat)
2. Austausch von Vor- und Nachnamen in Kleinbuchstaben mit Akzenten (nicht nur in Grossbuchstaben) und jeweils 100 Zeichen
3. Hinzufügen zusätzlicher Felder zur besseren Identifizierung (Namen der Eltern, Ledigname, Geburtsort und -land, Sterbedatum)
4. Möglichkeit, automatisch am nächsten Tag über Änderungen an einer AHV-Nummer informiert zu werden (abhängig davon, wie der IT-Pool die Lösung implementiert hat)

Diese technische Änderung geht auch mit einer organisatorischen Änderung innerhalb der ZAS einher: Das Team, das die Meldungen bearbeitet, die eine zusätzliche Analyse durch einen Sachbearbeiter erfordern¹, wird verändert. Die Abteilung AHV/IV/FamZ/EL-Register der Sektion «Statistik und Zentralregister» der ZAS wird schrittweise an die Abteilung UPI-Register (gleiche Sektion) übergeben.

Neben diesem Wechsel des Ansprechpartners ändert sich auch die Art und Weise, wie die Warteschlaufen-Meldungen bearbeitet werden. Bisher gab das System jedes Mal eine *Anzeige B* aus, wenn es eine AHV-Nummer identifizierte, die wahrscheinlich der Person gehörte, für die eine neue AHV-Nummer beantragt wurde. Von nun an werden diese Fälle in die Antworten des Registers integriert und können standardmäßig bearbeitet werden. Darüber hinaus werden Anfragen nach zusätzlichen Informationen über unser Remedy-System weitergeleitet: Sie werden daher an eine allgemeine Adresse an die zuständige Abteilung zur Bearbeitung gesendet; die direkt an die E-Mail-Adresse für Informationsanfragen gesendeten Antworten können automatisch mit dem für den Fall geöffneten Dossier verknüpft werden, was deren Verwaltung vereinfacht.

Im Folgenden wird detailliert beschrieben, in welchen Situationen die ZAS Informationen anfordern wird, wie die ZAS diese zusätzlichen Informationen anfordern wird und welche Antworten erwartet werden.

¹ Nachfolgend als „Warteschlaufe-Meldung“ bezeichnet

Fälle mit zusätzlichem Informationsbedarf

Bestimmte Meldungen müssen von einem Sachbearbeiter manuell abgewickelt werden und erfordern daher eine längere Bearbeitungszeit. Für diese Fälle gibt es meist vier gängige Situationen.

Meldungen zur Registrierung eines neuen Versicherten, derzeit MZR 11, 13, 19 und 35

Es gibt zwei Möglichkeiten:

1. Die gemeldeten Daten ähneln den Daten einer Person, die bereits eine AHV-Nummer besitzt.
Frage der ZAS an die meldende Ausgleichskasse: **Ist die Person, die bereits die gefundene Nummer besitzt, dieselbe Person wie die gemeldete?**
 - 1.1 Die Kasse bestätigt, dass es sich um **zwei verschiedene Personen** handelt, und die ZAS akzeptiert den Antrag auf Erstellung der AHV-Nummer.
 - 1.2 Die Kasse bestätigt, dass es sich um die **gleiche Person** handelt: Sie verzichtet dann auf ihren Antrag auf Erstellung der AHV-Nummer und die ZAS lehnt die Meldung ab.
Bemerkung: In beiden Situationen muss die meldende Kasse uns so antworten, dass wir die Meldung vollständig bearbeiten können (Annahme oder Ablehnung). Im Gegensatz zum MZR-Verfahren müssen alle Meldungen vollständig bearbeitet werden, und Meldungen, die zuvor unbeantwortet blieben, werden nicht mehr nach einer bestimmten Zeit verworfen (dies aus Gründen der Rückverfolgbarkeit). Es wird keine Erinnerung verschickt, und die Meldung wird nach 30 Tagen (Ablauf des Tickets) abgelehnt. Die Kasse muss dann eine neue Meldung machen, wenn sie die Person erneut aufgreifen möchte.
2. Die gemeldeten Daten scheinen nicht korrekt zu sein. Es gibt mehrere Gründe, eine manuelle Analyse auszulösen (z. B. nicht konforme Zeichen, umgekehrte Namen der Eltern, keine Übereinstimmung zwischen Vornamen und Geschlecht, ungültiger Geburtsort, nicht übereinstimmende Staatsangehörigkeit usw.)
Frage der ZAS an die meldende Ausgleichskasse: Sind die in dem/den beanstandeten Feld(ern) gemachten Angaben korrekt?
 - 2.1 Die Kasse bestätigt nach Überprüfung des Ausweises, dass die Daten korrekt sind. Die Meldung wird von der ZAS akzeptiert.
 - 2.2 Die Kasse erkennt einen Eingabefehler. Die Meldung wird von der ZAS abgelehnt und die Kasse muss die korrigierten Daten erneut melden.

Meldungen über Änderungen der Daten des Versicherten, derzeit MZR 15

Es gibt zwei Möglichkeiten:

- 1 Die gemeldeten (geänderten) Daten ähneln den Daten einer anderen Person mit einer anderen AHV-Nummer.
Frage der ZAS an die meldende Ausgleichskasse: **Handelt es sich bei dieser anderen Person um dieselbe Person, für die die Änderungsmeldung erfolgt?**
 - 1.1 Die Kasse bestätigt, dass es sich um zwei verschiedene Personen handelt. Die ZAS akzeptiert die Meldung.
 - 1.2 Die Kasse bestätigt, dass es sich um dieselbe Person handelt. Die ZAS führt die Verknüpfung (Zusammenführung) der beiden AHV-Nummern durch (die Kasse muss keine zusätzliche Verknüpfungsanfrage machen). Bei der Zusammenführung wählt die ZAS eine der beiden AHV-Nummern als Hauptnummer und die andere wird inaktiviert. Die Wahl der Nummer hängt von der Konstellation ab und liegt allein im Ermessen der ZAS. Gegebenenfalls, wenn die von der Kasse übermittelte Nummer inaktiviert ist, liegt es in der Verantwortung der Kasse, die andere Nummer als Hauptnummer zu übernehmen.

- 2 Die gemeldeten (geänderten) Daten scheinen nicht korrekt zu sein. Es gibt mehrere Gründe, eine manuelle Analyse auszulösen (z. B. nicht konforme Zeichen, umgekehrte Namen der Eltern, Ungereimtheit zwischen Vornamen und Geschlecht, Geburtsort, nicht übereinstimmende Nationalität, geändertes Geburtsdatum oder Geschlecht usw.).

Frage der ZAS an die meldende Ausgleichskasse (nur im Zweifelsfall): Sind die in dem/den Feld(ern) gemachten Angaben korrekt?

- 2.1 Die Kasse bestätigt nach Überprüfung des Ausweises, dass die Daten korrekt sind. Die Meldung wird von der ZAS akzeptiert.
- 2.2 Die Kasse erkennt einen Eingabefehler. Die Meldung wird von der ZAS abgelehnt und die Kasse muss die Daten korrigiert erneut melden.

Ankündigungen einer Verkettung von zwei AHV-Nummern eines Versicherten, derzeit MZR 33

Alle Verkettungsanträge werden von einem Sachbearbeiter manuell geprüft. Wenn die Daten zu unterschiedlich sind, werden wir uns mit der Kasse in Verbindung setzen, um die Gründe für den Fusionsantrag zu erfahren. Wenn ein anderes Register oder ein manuelles Clearing bereits festgestellt hat, dass es sich um zwei verschiedene Personen handelt, werden wir die Verkettungsmeldung ablehnen und die Kasse per E-Mail darüber informieren, um die Ablehnung von Fall zu Fall zu begründen.

Ablehnen einer Meldung

Wenn wir den Nachweis haben, werden wir sowohl bei Registrierungs-Meldungen, Änderungs- und Verkettungs-Meldungen von Personen, als auch bei unkorrekt gemeldeten Daten, die Meldung ablehnen und die Kasse per zusätzlicher E-Mail informieren, um die Ablehnung im Einzelfall zu begründen.

Kommunikationskanal des Clearing-Service für Fälle mit weiterem Informationsbedarf

Der Austausch von Zusatzinformationen zwischen der ZAS und den Ausgleichskassen erfolgt per E-Mail. Mit wenigen Ausnahmen handelt es sich bei den ausgetauschten Daten um **nicht besonders** schützenswerte personenbezogene Daten. Daher schreiben die Regeln des Bundes keine Verschlüsselung der Daten vor. In bestimmten (seltenen) Fällen können zur ordnungsgemässen Fallbearbeitung zusätzliche Daten mit den Identifikationsdaten verknüpft werden. In einem solchen Fall, wenn die zusätzlichen Daten sensibel sind, erfolgt der Austausch über IncaMail. Dasselbe gilt, wenn Listen mit AHV-Nummern ausgetauscht werden.

Die Ausgleichskasse wird über die Service-Adresse (unpersönlich) kontaktiert, die der ZAS zur Lösung von Fällen mitgeteilt wurde, um die Aufrechterhaltung des Dienstes zu gewährleisten. Da diese Adresse in unser Fallverfolgungssystem integriert ist, berücksichtigen wir keine automatischen Empfangsbestätigungen. Darüber hinaus müssen Adressänderungen mindestens einen Monat im Voraus mitgeteilt werden, damit sie in unserem System integriert werden können.

Im Normalfall (wenn die Daten nicht sensibel sind) wird der Austausch vom Remedy-System übernommen. Das bedeutet, dass die Nachrichten vorformatiert, vom fallverantwortlichen Mitarbeiter vervollständigt und über Remedy gesendet werden. Wenn sie also bei der Kasse eingehen, stammen sie von der folgenden E-Mail-Adresse: Servicedesk@bit.admin.ch.

Damit wir die Antwort automatisch bearbeiten und korrekt mit der ursprünglichen Nachricht verknüpfen können, bitten wir darum, dass die Kasse direkt auf die Nachricht antwortet, ohne den Betreff zu ändern. Gegebenenfalls kann sie der Nachricht Anhänge beifügen. Diese werden korrekt verarbeitet.

Gelegentlich können zur Klärung komplizierterer Situationen Telefongespräche stattfinden, wir bevorzugen jedoch E-Mails, um eine bessere Nachverfolgung der Fälle zu ermöglichen.

Beispiele für versandte E-Mail-Nachrichten

Nachfolgend finden Sie die E-Mail-Vorlagen, die die Ausgleichskassen je nach Fallart erhalten können:

Anfrage Datenüberprüfung

Zentrale Ausgleichsstelle ZAS

Centrale de compensation CdC

Incident INC000012623890 open

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde

Chère cliente, cher client

Folgendes Ticket wurde durch den Kundendienst registriert

Le Support Client a ouvert le ticket suivant:

Ticket: INC000012623890

Summary: UPI - Complaint - Vérification 756.xxxx.6628.19

Guten Tag,

Ihre Meldung bezüglich der unten genannten Person muss analysiert werden.

Aktuelle UPI Daten sind folgende:

756.xxxx.6628.19 / Schmid / Zahra / 03.03.2013 / weiblich / 8100 - SCHWEIZ /
aktueller Wert SYMIC

Notes: Ledigname: -
Geburtsort: Chêne-Bougeries / 8100 - SCHWEIZ
Name der Mutter: Schmid,Barni
Name des Vaters: Müller,Omar

Können Sie bitte (zu ergänzen: das Geschlecht, das Geburtsdatum, den Namen, den
Vornamen, etc.) der Person überprüfen und uns Ihre Schlussfolgerungen mitteilen?

Für Ihre Bemühungen bedanken wir uns im Voraus.

Freundliche Grüsse

Sollten Sie zusätzliche Informationen wünschen, teilen Sie uns bitte immer Ihre Ticket Nummer mit.

Pour toutes vos demandes, il est indispensable de nous communiquer le numéro de votre ticket.

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen.

Nous vous remercions de votre confiance.

UPI Kunden Dienst

Support Client UPI

Avenue Edmond-Vaucher 18

Case postale 3000, 1211 Genève 2

Tél. +41 58 461 93 43

Fax +41 58 461 94 97

Upi_Support@zas.admin.ch

www.cdc.admin.ch

Überprüfungsanfrage bei Dublettenverdacht

Dieses Modell übernimmt die Formulierung und die Informationen der früheren „Anzeigen B“.

Zentrale Ausgleichsstelle ZAS
Centrale de compensation CdC

Incident **INC000012623891** open

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde
Chère cliente, cher client

Folgendes Ticket wurde durch den Kundendienst registriert
Le Support Client a ouvert le ticket suivant:

Ticket: INC000012623891

Summary: UPI - Complaint - Doublons

Guten Tag,

Wir kontaktieren Sie bezüglich folgender Meldung:

Meldungsnummer: 123456

Interne Referenz: K14000 – TDB 123 – NewPersonRequest

Name, Vorname: Schmid, Zahra

Geschlecht: weiblich

Geburtsdatum: 03.03.2013

Nationalität: SCHWEIZ

Notes: Diese Meldung konnte aus folgenden Gründen nicht behandelt werden: Es besteht bereits ein Fall mit ähnlichen Angaben. Wir bitten Sie den Fall zu überprüfen und uns Ihre Schlussfolgerungen mitzuteilen.

Referenz AHVN: 756.xxxx.0546.12

AHVN des Eintrages: 756.xxxx.0546.12

Name, Vorname: Schmid- Müller, Zahra

Geschlecht: weiblich

Geburtsdatum: 03.03.2013

Nationalität: SCHWEIZ

Kassen: 135000

Meilleures salutations

Sollten Sie zusätzliche Informationen wünschen, teilen Sie uns bitte immer Ihre Ticket Nummer mit.
Pour toutes vos demandes, il est indispensable de nous communiquer le numéro de votre ticket.

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen.
Nous vous remercions de votre confiance.

UPI Kunden Dienst
Support Client UPI

Avenue Edmond-Vaucher 18
Case postale 3000, 1211 Genève 2
Tél. +41 58 461 93 43
Fax +41 58 461 94 97
Upi_Support@zas.admin.ch
www.cdc.admin.ch

Prüfantrag im Rahmen einer von einer Kasse angekündigten Verkettung

Zentrale Ausgleichsstelle ZAS
Centrale de compensation CdC

Incident INC000012623892 open

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde
Chère cliente, cher client

Folgendes Ticket wurde durch den Kundendienst registriert
Le Support Client a ouvert le ticket suivant:

Ticket: INC000012623892

Summary: UPI - Complaint - Fusion

Guten Tag,

Ihre Meldung bezüglich der unten genannten Person muss analysiert werden.

AHVN A

756.xxxx.6628.19 / Schmid / Zahra / 03.03.2013 / weiblich / 8100 - SCHWEIZ /
aktueller Wert SYMIC

Ledigname: -

Geburtsort: Chêne-Bougeries / 8100 - SCHWEIZ

Name der Mutter: Schmid,Barni

Name des Vaters: Müller,Omar

Notes: **AHVN B**

756.xxxx. 7852.35 / Schmid-Müller / Zahra / 03.03.2013 / femme / 8100 - SUISSE /
Valeur actuelle SYMIC

Ledigname: -

Geburtsort: -

Name der Mutter: -

Name des Vaters: -

Können Sie bitte bestätigen, dass Sie diese beiden AHVN zusammenführen möchten?

Können Sie uns bitte die Belege für diesen Fusionsantrag zukommen lassen?

Freundliche Grüsse

Sollten Sie zusätzliche Informationen wünschen, teilen Sie uns bitte immer Ihre Ticket Nummer mit.
Pour toutes vos demandes, il est indispensable de nous communiquer le numéro de votre ticket.

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen.
Nous vous remercions de votre confiance.

UPI Kunden Dienst
Support Client UPI

Avenue Edmond-Vaucher 18
Case postale 3000, 1211 Genève 2
Tél. +41 58 461 93 43
Fax +41 58 461 94 97
Upi_Support@zas.admin.ch
www.cdc.admin.ch

Meldung abgelehnt

Zentrale Ausgleichsstelle ZAS
Centrale de compensation CdC

Incident INC000012623893 open

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde
Chère cliente, cher client

Folgendes Ticket wurde durch den Kundendienst registriert
Le Support Client a ouvert le ticket suivant:

Ticket: INC000012623893

Summary: UPI - Complaint – Annonce refusée

Bonjour,

Ihre Meldung betreffend untenstehende Person wurde aus folgendem Grund abgelehnt:
Zu ergänzen: falsches Geschlecht, falsches Geburtsdatum, etc.

Aktuelle UPI Daten sind folgende:

756.xxxx.6628.19 / Schmid / Zahra / 03.03.2013 / weiblich / 8100 - SCHWEIZ /
aktueller Wert SYMIC

Notes:

Ledigname: -
Geburtsort: Chêne-Bougeries / 8100 - SCHWEIZ
Name der Mutter: Schmid,Barni
Name des Vaters: Müller,Omar

Wir bitten Sie die Korrektur vorzunehmen und uns eine neue Meldung zuzustellen.

Für Ihre Bemühungen bedanken wir uns im Voraus.

Freundliche Grüsse

Sollten Sie zusätzliche Informationen wünschen, teilen Sie uns bitte immer Ihre Ticket Nummer mit.
Pour toutes vos demandes, il est indispensable de nous communiquer le numéro de votre ticket.

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen.
Nous vous remercions de votre confiance.

UPI Kunden Dienst
Support Client UPI

Avenue Edmond-Vaucher 18
Case postale 3000, 1211 Genève 2
Tél. +41 58 461 93 43
Fax +41 58 461 94 97
Upi_Support@zas.admin.ch
www.cdc.admin.ch

Wir danken Ihnen für Ihre Kenntnisnahme und die Umsetzung in Ihrer Ausgleichskasse.

Bereich DS-ITM