

Zentrale Ausgleichsstelle ZAS

2019

GESCHÄFTSBERICHT



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Zentrale Ausgleichsstelle ZAS
Centrale de compensation CdC
Ufficio centrale di compensazione UCC

www.zas.admin.ch

Impressum

Herausgeber: Zentrale Ausgleichsstelle ZAS

Photos: Tonatiuh Ambrosetti / www.guillaumemegevand.com

Illustrationskonzept: Die Geschäftsleitungsmitglieder der ZAS

ISSN: 1664-1329

Der Geschäftsbericht kann heruntergeladen werden unter: www.zas.admin.ch

Für eine bessere Lesbarkeit wird in diesem Bericht auf eine explizite Verwendung der weiblichen Form neben der männlichen Form verzichtet.

Alle Informationen in diesem Bericht dürfen unter Angabe der Quelle verwendet werden.

INHALT

Das Jahr im Überblick

SEITE 5
Porträt

SEITE 6
Vorwort des Direktors
2019 stand im Zeichen der
Produktivität und des
digitalen Wandels

SEITE 8
Organigramm

SEITE 10
Kennzahlen

SEITE 12
Das Wichtigste in Kürze
Organisation des ersten
Symposiums für kantonale
Ausgleichskassen

SEITE 14
Digitalisierungsstrategie
Optimierung der
Bearbeitung der
ausgehenden Post

SEITE 17
Internationale Abkommen
Inkrafttreten der elektronischen
Todesfallmeldungen
mit Frankreich

Leistungsgruppen

SEITE 18
Kennzahlen

SEITE 21
Zentrale Leistungen
Abschluss des Projekts
«Modernisierung SUMEX»

SEITE 25
**Leistungen und Beiträge
der Schweizerischen
Ausgleichskasse**
Zunahme um 1,7 % der Anzahl
ausbezahlter Renten,
d. h. 15 662 Renten mehr

SEITE 26
**Leistungen im Bereich
Invalidität**
41 314 monatlich an die
Versicherten im Ausland
ausbezahlte IV-Renten in
Gesamthöhe von
504 Millionen Franken

SEITE 29
**Leistungen und Beiträge
der Eidgenössischen
Ausgleichskasse**
10-jähriges Bestehen der
Familienausgleichskasse

Finanzergebnis

SEITE 31
Ertrag und Aufwand
155,3 Millionen Franken
Aufwand, d. h. 1,5 Millionen
weniger als budgetiert

SEITE 32
**Kommentare zur
Finanzrechnung**

SEITE 35
Abkürzungen



Geschäftsleitung (von links nach rechts): Christian Kuntzer, Adrien Dupraz, Patrick Schmied, Florian Vouilloz, Serge Kottmann, Markus Odermatt, Florian Steinbacher Devantéry, Bea van Gessel, David Simms, Michaël Studer

«Die ZAS steht im Dienste ihrer Versicherten und Partner. Ihre Tätigkeit beruht auf diesen Werten: Verantwortung, Effizienz, Respekt und Teamgeist.»

PORTRÄT

Die Zentrale Ausgleichsstelle (ZAS) mit Sitz in Genf ist das zentrale Vollzugsorgan des Bundes im Bereich der Sozialversicherungen der 1. Säule, welche die Alters- und Hinterlassenenversicherung (AHV), die Invalidenversicherung (IV) und die Erwerbsersatzordnung (EO) umfasst.

Sie ist als Hauptabteilung der Eidgenössischen Finanzverwaltung (EFV) angegliedert.

Sie setzt sich aus folgenden Einheiten zusammen: Finanzen und Zentralregister (FZR), Eidgenössische Ausgleichskasse (EAK) mit Familienausgleichskasse (FAK-EAK), Schweizerische Ausgleichskasse (SAK) und IV-Stelle für Versicherte im Ausland (IVSTA). Diese werden von den Stabs- und den Supportdiensten der ZAS unterstützt. Die ZAS zählt 842 Mitarbeitende, davon 772 in Genf und 70 in Bern.

Zu den Hauptaufgaben gehören:

- der Vollzug der Tätigkeiten, die im System der Sozialversicherungen der 1. Säule zentral wahrgenommen werden müssen, wie die Führung der Buchhaltung und der Zentralregister sowie die Überwachung des Geldverkehrs mit den Ausgleichskassen;
- die Bearbeitung der AHV/IV-Rentenmeldungen, die Auszahlung der Leistungen und die Verwaltung der laufenden Renten der Versicherten mit Wohnsitz im Ausland unter Anwendung der internationalen Sozialversicherungsabkommen sowie die Durchführung der freiwilligen AHV/IV-Versicherung für die berechtigten Personen;
- die Beitragserhebung und die Leistungserbringung für das Personal des Bundes sowie der bundesnahen Institutionen und die Führung der Familienausgleichskasse.

VORWORT DES DIREKTORS



Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,
 Liebe Versicherte,
 Liebe Partnerinnen und Partner,
 Liebe Leserinnen und Leser

2019 hat die Zentrale Ausgleichsstelle kontinuierlich und intensiv an der Umsetzung ihrer strategischen Prioritäten gearbeitet. Dank der Treue und dem grossen Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten wir unsere Leistungen trotz stetig wachsender Rentenzahl mit der gewohnten Zuverlässigkeit und zunehmender Effektivität erbringen. Ausserdem haben wir unsere Prozesse vorschriftsmässig angepasst und für eine modernere und besser modulierbare Informatik gesorgt.

Persönlich wird 2019 mein letztes Jahr auf dem Direktionsposten gewesen sein. Nach knapp sechs Jahren im Dienste dieses Bundesunternehmens gehe ich im Frühjahr 2020 in Pension. Mein Herz ist erfüllt mit Wehmut, aber auch mit Stolz über die geleistete Arbeit, und ich bin zuversichtlich, was die Zukunft der ZAS anbelangt.

Das Finanzergebnis entspricht den Anforderungen

Die Zentrale Ausgleichsstelle hat das vom Bund festgelegte Budget tadellos eingehalten. Es wurden 977 739 monatliche AHV- und IV-Renten an Versicherte im Ausland ausbezahlt, d. h. 1,5 % mehr als im Jahr 2018. Ihre Gesamthöhe beläuft sich auf über 7 Milliarden Franken.

Eine steigende Produktivität, die unseren Rentenbezügerinnen und Rentenbezügern zugutekommt

Die Zentrale Ausgleichsstelle hat ihren Auftrag weiter erfüllt, der darin besteht, jeden Monat pünktlich und korrekt beinahe eine Million Renten auszuzahlen. Die Anstrengungen in den letzten Jahren zur Optimierung unserer Abläufe haben uns erlaubt, mit einem gleichbleibenden Personalbestand und trotz stetig wachsendem Rentenvolumen weiterhin eine qualitativ hochstehende Arbeit zu leisten. 93,7 % unserer Versicherten sind nicht nur mit der Zuverlässigkeit unserer Leistungen zufrieden; sie loben auch die Freundlichkeit, mit der sie erbracht werden.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: vereint im Streben nach Perfektion

2019 stand unter dem Zeichen der stetigen Verbesserung. Unser Personal hat sich kontinuierlich weitergebildet und das

Schulungsangebot in grosser Zahl genutzt. Dass wir zum sechsten Jahr in Folge die Prüfung für ISO 9001 erfolgreich bestanden haben, ist der Beweis für unser ständiges Bemühen, den Bedürfnissen unserer Kundinnen und Kunden gerecht zu werden. Wir haben dieses Jahr auch intensiv am Ausbau unseres internen Kontrollsystems gearbeitet. Unsere Prozesse wurden geprüft, dokumentiert und optimiert und ihr reibungsloses Funktionieren ist nun dank regelmässiger Kontrollen sichergestellt. Das grosse Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat signifikant zum Erfolg dieses Vorhabens beigetragen, wofür ich ihnen ganz herzlich danke.

Freie Bahn für die Transformation unserer Informatik

Um ihre Verpflichtungen zu erfüllen, muss sich die Ausgleichsstelle auf ein leistungsstarkes Informatiksystem abstützen können. Der digitale Wandel sowie immer komplexere Anforderungen – sowohl technischer Natur als auch im Zusammenhang mit der digitalen Personenidentifikation – haben uns vor zwei Jahren bewogen, ein Projekt zu starten, mit dem wir unsere Informatik modernisieren und ihre Entwicklungsfähigkeit und Modularität vergrössern können, ohne Abstriche an ihrer anerkannten Zuverlässigkeit zu machen. Auch die Validierung dieses Grossprojekts durch die Eidgenössische Finanzkontrolle darf 2019 als wichtiger Erfolg verbucht werden. Das Projekt kann somit bis zu seinem für Ende 2021 geplanten Abschluss weitergeführt werden. Unsere Digitalisierungsmassnahmen werden schliesslich allen Rentnerinnen und Rentnern erlauben, elektronisch mit uns zu kommunizieren.

Eine offene Unternehmenskultur

Die Unternehmensstruktur der Zentralen Ausgleichsstelle hat sich in den vergangenen sechs Jahren stark geöffnet. Seit mehr als einem Jahr arbeitet die gesamte Belegschaft unter

einem Dach; sie bildet ein starkes Team, das bereit ist, alle anstehenden Herausforderungen anzunehmen. Nach aussen hat die Ausgleichsstelle die Beziehung zu ihren Partnern vertieft. Sie nimmt damit ihre Rolle als wichtigstes Vollzugsorgan im Bereich der 1. Säule voll und ganz wahr.

Ich bin sehr stolz darauf, diesen kulturellen Wandel eingeleitet und die Stabilisierung unserer Informatik sowie die Anpassung unserer Prozesse geleitet zu haben. Diese sechs Jahre waren für mich unglaublich spannend. Ich danke allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von ganzem Herzen für ihr nie nachlassendes Engagement, jeder an seinem Platz. Ich bedanke mich auch bei Serge Gaillard, dem Direktor der Eidgenössischen Finanzverwaltung, für seine wertvolle Unterstützung. Am 1. Juni 2020 werde ich das Zepter mit grosser Zuversicht meinem Nachfolger Adrien Dupraz übergeben. Ich wünsche ihm ebenso viel Freude und Befriedigung an seiner Tätigkeit, wie ich sie hatte. Ich bin überzeugt, dass alle Voraussetzungen gegeben sind, damit die Ausgleichsstelle ihre wichtige Aufgabe weiterhin gut erfüllen kann.

Patrick Schmied, Direktor

ORGANIGRAMM

per 31. Dezember 2019

Zentrale Ausgleichsstelle ZAS Patrick Schmied – Direktor

Direktionsstab

Markus Odermatt – Leiter Direktionsstab

- Kommunikation
- Rechtsdienst
- Unternehmensqualität
- Risiken und Unternehmenssicherheit

Finanzen und Zentralregister FZR

Christian Kuntzer – Abteilungschef,
stellvertretender Direktor

- Finanzen und Controlling der ZAS
- Beschaffungen der ZAS
- Finanzen 1. Säule
- Finanzen SAK
- Zahlung der individuellen Leistungen AHV/IV
- Statistik und Zentralregister

Internationales und Logistik IL

Florian Vouilloz – Abteilungschef

- Internationale Beziehungen
- Internationale Verwaltungshilfe
- Regress
- Dokumentenverwaltung
- Logistik

Informatik-Systeme IS

Serge Kottmann – Abteilungschef

- Infrastruktur
- Anwendungsportfolio I und II
- Projekte und Unternehmensarchitektur

Direktionssekretariat

Daniela Rihs – Direktionsassistentin

Humanressourcen HR

Michaël Studer – Leiter HR

Interne Revisionsabteilung IR

David Simms – Leiter der internen Revisionsabteilung

Schweizerische Ausgleichskasse SAK

Bea van Gessel – Abteilungschefin

- Allgemeine und Kundendienste
- Rechtsdienst
- Freiwillige Versicherung Beiträge
- Ausland I, II, III und IV
- AHV-Leistungen Auslandschweizer/innen

IV-Stelle für Versicherte im Ausland IVSTA

Florian Steinbacher Devantéry – Abteilungschef

- Rechtsdienst
- Leistungsgesuche I und II
- Bereich Fachdienste
- Geldleistungen

Eidgenössische Ausgleichskasse EAK

Adrien Dupraz – Kassenleiter

- Quality Management, Rechtsdienst und Kundendienst
- Beiträge
- Leistungen
- Familienausgleichskasse
- Allgemeine Dienste

A portrait of Patrick Schmied, a middle-aged man with short grey hair and glasses, smiling. He is wearing a dark blue blazer over a light pink shirt and grey trousers. He is standing against a solid teal background.

«Diese sechs Jahre waren für mich unglaublich spannend. Ich danke allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von ganzem Herzen für ihr grosses Engagement.»

Patrick Schmied
Direktor

Betriebsrechnung in Franken

155,3 Mio. Ausgaben, davon
115,9 Mio. im Personalbereich
150,6 Mio. Einnahmen
4,7 Mio. Saldo zulasten des Bundes

Personal

842 Mitarbeitende
756,2 Vollzeitstellen (VZÄ)
1955 Kursteilnahmen

Informatik

44 IT-Anwendungen, die zur Ausführung der Aufgaben
der ZAS nötig sind.
23 durchgeführte IT-Projekte, von denen
4 umgesetzt wurden.

Unternehmensqualität

1229 beschriebene Prozesse
405 Verbesserungsvorschläge der Mitarbeitenden, von denen
307 umgesetzt wurden.

Webseiten

www.zas.admin.ch
Zentrale Ausgleichsstelle
582 592 Besuche
1 581 682 Seitenabrufe

www.eak.admin.ch
Eidgenössische Ausgleichskasse
128 593 Besuche
241 481 Seitenabrufe

www.acor-avs.ch
Online-Schätzung der Altersrente
309 755 Besuche
580 485 durchgeführte Altersrentenberechnungen



«Die Stärken des Direktionsstabs zeigten 2019 ihre Wirkung: Ein Mehrwert für die Organisation dank der kompetenten Unterstützung der Direktion und der Abteilungen durch mein Team.»

Markus Odermatt
Leiter Direktionsstab

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

Erstes Symposium

Am 31. Oktober 2019 organisierte die ZAS das erste Symposium für die kantonalen Ausgleichskassen. Ziel dieser Veranstaltung war es, die Beziehungen zwischen den Vollzugsorganen der 1. Säule zu vertiefen. Angereist sind über 100 Teilnehmende; sie besuchten Workshops und Führungen in den Fachdiensten der ZAS in Genf.

Zufriedenheitsumfrage

Um den Bedürfnissen ihrer Kundinnen und Kunden gerecht zu werden, werden die Dienstleistungen der ZAS kontinuierlich verbessert. Deshalb führte sie im 2019 bei den Versicherten der SAK und der IVSTA eine Zufriedenheitsumfrage durch, welche u. a. die Evaluation der Korrespondenz betraf. Die überwiegende Mehrheit der befragten AHV- und IV-Versicherten sowie Beitragszahlenden an die freiwillige Versicherung sind zufrieden. Von 788 Umfrageteilnehmenden bezeichneten sich 93,7 % als zufrieden oder sehr zufrieden mit den Leistungen der ZAS. 92,9 % von ihnen sind ausserdem der Ansicht, dass die Korrespondenz ein positives oder sogar sehr positives Bild der ZAS vermittelt. Die Umfrage bot auch Gelegenheit, bei den 216 Versicherten und Beitragszahlenden Kommentare, Vorschläge und Fragen einzuholen. Viele drückten der ZAS und ihren Mitarbeitenden für die geleistete Arbeit ihre Dankbarkeit aus.

Im Dienste der Kundinnen und Kunden

Der Bearbeitungsprozess der 300 000 jährlich bei der ZAS eingehenden Telefonanrufe ist verbessert worden. Die häufigsten Fragen der Versicherten werden neu nicht mehr an die Sachbearbeitung weitergeleitet, sondern direkt von den Mitarbeitenden der Telefonzentrale beantwortet. So erhalten die Versicherten schneller eine Antwort.

Qualitätsmanagement

Zum sechsten Jahr in Folge bekam die ZAS bei der Prüfung des Qualitätsmanagementsystems gute Noten: den Anforderungen der ISO-Norm 9001 wird vollumfänglich entsprochen und die Best Practices werden befolgt. Während dem Überwachungsaudit wurde von den Prüfern hervorgehoben, wie ernst die Mitarbeitenden die Kundenorientierung nehmen.

Einführung einer agilen Methode

Agile Methoden erlauben ein pragmatisches Projektmanagement, das in der Lage ist, rasch zu reagieren. Sie beziehen die Fachverantwortlichen stärker in die Projektphasen ein und verstärken die Beziehungen zu den Informatikern. Neu werden agile Methoden in allen laufenden Projekten angewandt.

Personelles

Ende 2019 arbeiteten 842 Personen in der ZAS, verteilt auf die beiden Standorte Genf und Bern. Davon sind 513 Frauen und 329 Männer. Der Anteil der Frauen beträgt 61 %, liegt also über dem vom Bund festgelegten Ziel von 44 %.

Das Durchschnittsalter beträgt 45,5 Jahre.

2019 wurden 73 Stellen neu besetzt, davon 31 durch ZAS-interne Rekrutierungen. Florian Vouilloz wurde als Chef der Abteilung Internationale und Rechtsangelegenheiten angestellt, und Michaël Studer stiess als Leiter der Humanressourcen zur ZAS. Beide gehören zur Geschäftsleitung der ZAS.

Die ZAS positioniert sich auch als Ausbildungsbetrieb. 2019 schlossen vier KV-Lernende erfolgreich ihre Ausbildung ab und sechs junge Leute begannen eine Ausbildung, womit die Anzahl Lernende 16 Personen beträgt.

Erstes Symposium

Über 100 Personen aus 22 kantonalen Ausgleichskassen nahmen an der Veranstaltung teil.

ISO 9001

Aus der Qualitätsprüfung geht hervor, dass die Mitarbeitenden der Kundenorientierung grosse Bedeutung beimessen.

Elektronischer Datenaustausch

Mit Frankreich wurde ein neues Protokoll unterzeichnet.

Zufriedenheitsumfrage

93,7 % der Versicherten sind zufrieden bis sehr zufrieden.

Inkasso der Sozialversicherungsleistungen

Die ZAS wurde vom Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) als Schweizer Kompetenzzentrum für die Einziehung (*Recovery*) der Sozialversicherungsleistungen designiert, die von den Institutionen der Europäischen Union und der Europäischen Freihandelsassoziation (EFTA) eingefordert werden. Wahrgenommen wird diese neue Tätigkeit von der Sektion internationale Verwaltungshilfe (IVH), die sich um die Erstbearbeitung kümmert, und vom Dienst Inkasso der Sektion Finanzen der Schweizer Ausgleichskasse (SAK), der seit dem 1. Juli 2019 mit der Einziehung beauftragt ist.

Bekämpfung des Versicherungsmissbrauchs

Die Politik der Bekämpfung des Versicherungsmissbrauchs (BVM) wird im Rahmen der Bearbeitung der Leistungsgesuche präventiv angewandt, aber auch nach bereits erfolgtem Bezug von Leistungen durch die Versicherten.

In der IV-Stelle waren 17 von 41 314 laufenden Renten Gegenstand einer Kürzung oder Aberkennung einer laufenden Rente. In zwei Fällen hat ein Zahnarzt falsche Rechnungen ausgestellt.

Im AHV-Bereich brachte das BVM-Verfahren 62 Betrugsfälle auf 936 425 laufende Renten ans Licht. Häufigster Grund war die «Verletzung der Meldepflicht», insbesondere bei Todesfällen.

Somit werden im Laufe der nächsten Jahre IV-Renten im Betrag von rund 3,8 Millionen und AHV-Renten im Betrag von 5,2 Millionen Franken nicht ausgerichtet werden. Die bereits zu Unrecht ausbezahlten Leistungen sind Gegenstand von Inkassoverfahren.

Kommunikation

Gemäss der Strategie des Bundes verfügt nun auch die ZAS über einen LinkedIn- und einen Xing-Account, um die Sichtbarkeit unserer Organisation in den sozialen Karrierenetzwerken zu erhöhen.

DIGITALISIERUNGSSTRATEGIE

Im Jahr 2019 haben wir die Optimierung der Verfahren, die Verbesserung der Sicherheit und die Reduzierung der Kosten weiter vorangetrieben.

Keine Aufgabenerfüllung der ZAS ohne Migration der Informatikanwendungen

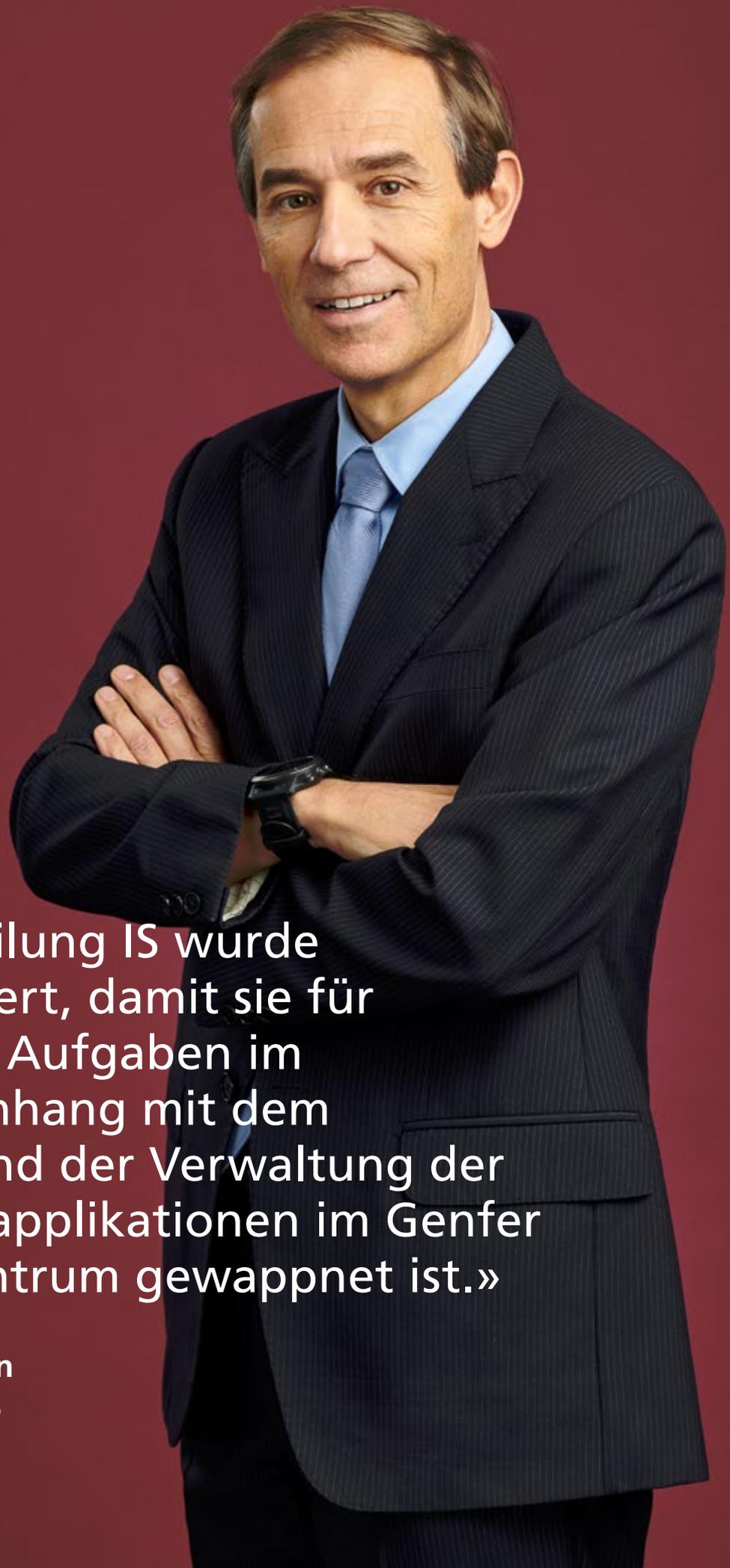
Im Rahmen der Modernisierung unserer Informatikinfrastruktur (*Rehosting*-Programm) wurde die Migration der Anwendungen wie geplant weitergeführt. Als Abschlussdatum ist immer noch Ende 2021 vorgesehen. 2019 wurde die für die Migration notwendige Infrastruktur bereitgestellt und die erste Java-Anwendung ist bereits auf der neuen *Open Source*-Datenbasis gehostet. Die Abteilung Informatik-Systeme (IS) wurde einer Reorganisation unterzogen, damit sie die neuen Aufgaben im Zusammenhang mit dem Hosting und der Verwaltung der Fachapplikationen im Genfer Rechenzentrum erfüllen kann.

Korrespondenzabwicklung

Die Optimierung der Verfahren zur Abwicklung des Dokumentenversandes der ZAS geht weiter. Zwei Sektionen drucken ihre Dokumente nun zentral, dies entspricht rund 600 Briefsendungen pro Tag. Sobald alle Abteilungen diese Methode einsetzen, wird die Menge der täglichen Briefsendungen auf rund 3000 ansteigen.

Vorstudie ESCAL

Zur Vereinfachung der Online-Schätzung der Altersrenten durch die Versicherten auf der Webseite www.acor-avs.ch wurde eine Vorstudie durchgeführt. Als mögliche Lösungen kommen die Einführung des flexiblen Rentenbezugs, die Option des Zusammenzugs der individuellen Konten (IK) mithilfe von web-gestützten Diensten und die Identifikation der versicherten Person für das Einholen ihrer IK-Daten in Frage.



«Die Abteilung IS wurde reorganisiert, damit sie für die neuen Aufgaben im Zusammenhang mit dem Hosting und der Verwaltung der Geschäftsapplikationen im Genfer Rechenzentrum gewappnet ist.»

Serge Kottmann
Abteilungschef IS

A professional portrait of Florian Vouilloz, a middle-aged man with short dark hair and glasses, wearing a dark blue suit, a light blue shirt, and a dark tie. He is standing against a plain grey background with his hands in his pockets.

«2019 hat die Abteilung IL ihre telefonischen Auskunftsdienste für die Versicherten verbessert; u. a. konnten über 80 % der Telefonanfragen direkt beantwortet werden.»

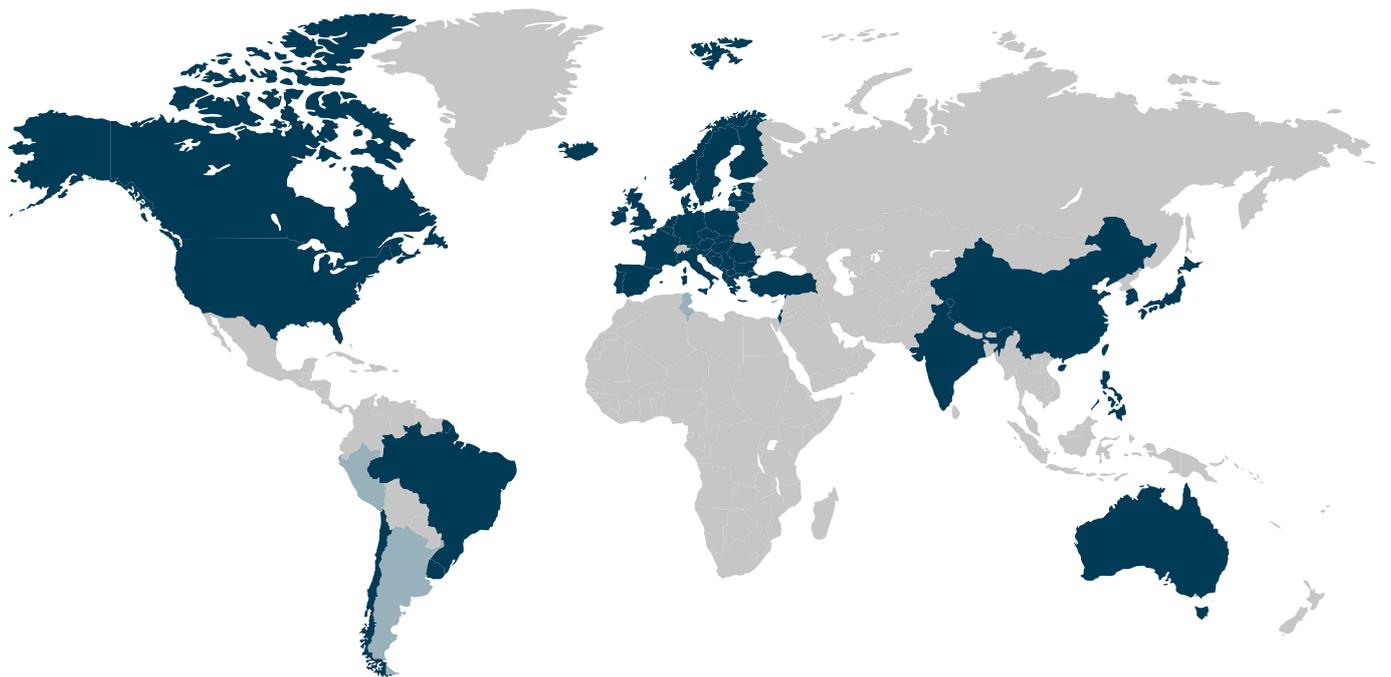
Florian Vouilloz
Abteilungschef IL

INTERNATIONALE ABKOMMEN UND MULTILATERALE VEREINBARUNGEN

AHV/IV-Leistungen für Personen im Ausland richten sich nach den schweizerischen Rechtsvorschriften und den internationalen Sozialversicherungsabkommen.

Die Abkommen mit Serbien und Montenegro traten am 1. Januar 2019 in Kraft. Diejenigen mit Kosovo und Brasilien traten am 1. September bzw. am 1. Oktober 2019 in Kraft.

Nach Deutschland, Italien und Spanien wurde im Juni 2019 ein französisch-schweizerisches Verständigungsprotokoll unterzeichnet, das am 1. September 2019 in Kraft trat. Es sieht die Einführung eines periodischen elektronischen Datenaustausches der Todesfallmeldungen (STEDA) mit Frankreich vor. Mit diesem Protokoll wird der Anteil der im Ausland ansässigen Versicherten, für die ein elektronischer Datenaustausch stattfindet, auf 75 % steigen.



- Abkommen/Vereinbarung in Kraft getreten
- Kein Abkommen
- Abkommen in Verhandlung oder in parlamentarischem Verfahren

Zentralisierte Leistungen

1,7 Mio. bezahlte Rechnungen für AHV/IV-Sachleistungen in Höhe von
2,4 Mrd. Franken
15,3 Mio. Meldungen an die Zentralregister

Versicherte im Ausland (SAK und IVSTA)

12 640 Beitragszahlende der freiwilligen AHV/IV-Versicherung
936 425 monatlich ausbezahlte AHV-Renten
41 314 monatlich ausbezahlte IV-Renten
6,7 Mrd. Franken ausbezahlte AHV-Renten
533 Mio. Franken ausbezahlte IV-Renten

Versicherte in der Schweiz (EAK)

239 angeschlossene Arbeitgeber mit
208 451 Mitarbeitenden
84 235 monatlich ausbezahlte AHV-Renten
5513 monatlich ausbezahlte IV-Renten
72 825 monatlich ausgerichtete Familienzulagen
2 Mrd. Franken ausbezahlte AHV/IV-Leistungen

Administrative Funktionen

3,6 Mio. ein- und ausgehende Postsendungen
7,9 Mio. gescannte Seiten

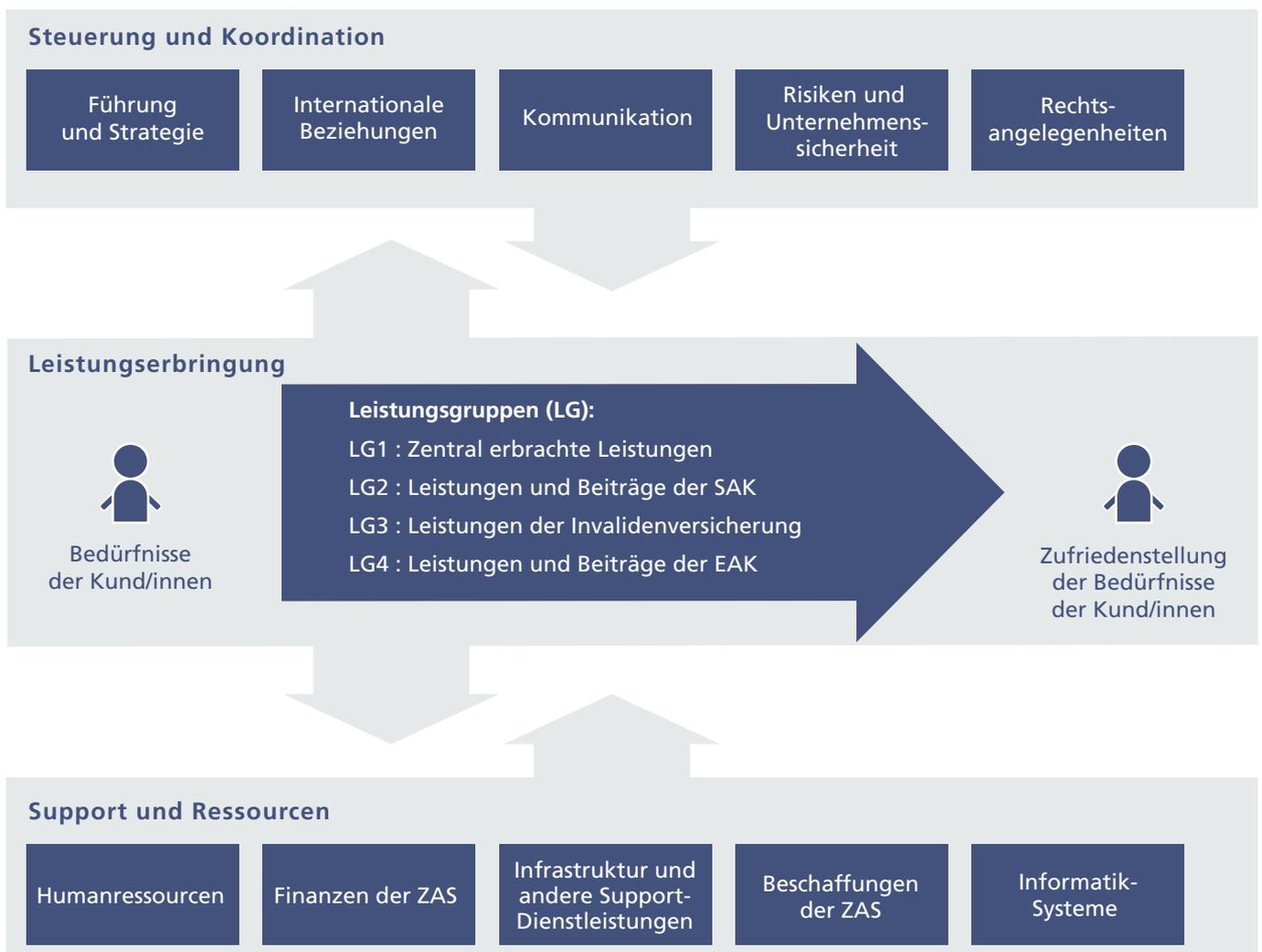
Zufriedenheitsumfragen bei den Versicherten

93,7 % der Versicherten der SAK und der IVSTA sind mit den
Leistungen der ZAS zufrieden und
92,9 % sind mit der Qualität der Korrespondenz zufrieden

LEISTUNGSGRUPPEN

Die Organisationsstruktur der ZAS besteht einerseits aus den Leistungsgruppen, die für die Bereitstellung der Leistungen verantwortlich sind, und andererseits aus Stabsfunktionen für das Unternehmensmanagement (Humanressourcen, Finanzen, Kommunikation usw.).

Die Gruppen verwalten die Leistungen für Versicherte, Partner und Mitglieder. Diese Struktur ermöglicht es, die Aufgaben und Aktivitäten der ZAS nach dem vom Bund festgelegten Budget zu organisieren und dient als Grundlage für die Unternehmensführung.





«Wir wollen die bei der ZAS eingehenden E-Rechnungen für individuelle Leistungen erhöhen. Die Stunde der Digitalisierung hat geschlagen.»

Christian Kuntzer
Abteilungschef FZR

Leistungsgruppe 1: Zentrale Leistungen

Aufwand und Ertrag in Mio. CHF

Aufwand	40,3
Ertrag	34,8
Saldo zulasten des Bundes	5,5

Geldverkehr in Mrd. CHF

Beiträge und Zuwendungen der öffentlichen Hand	58,7
Von den Ausgleichskassen ausbezahlte Zuschüsse usw.	61,0

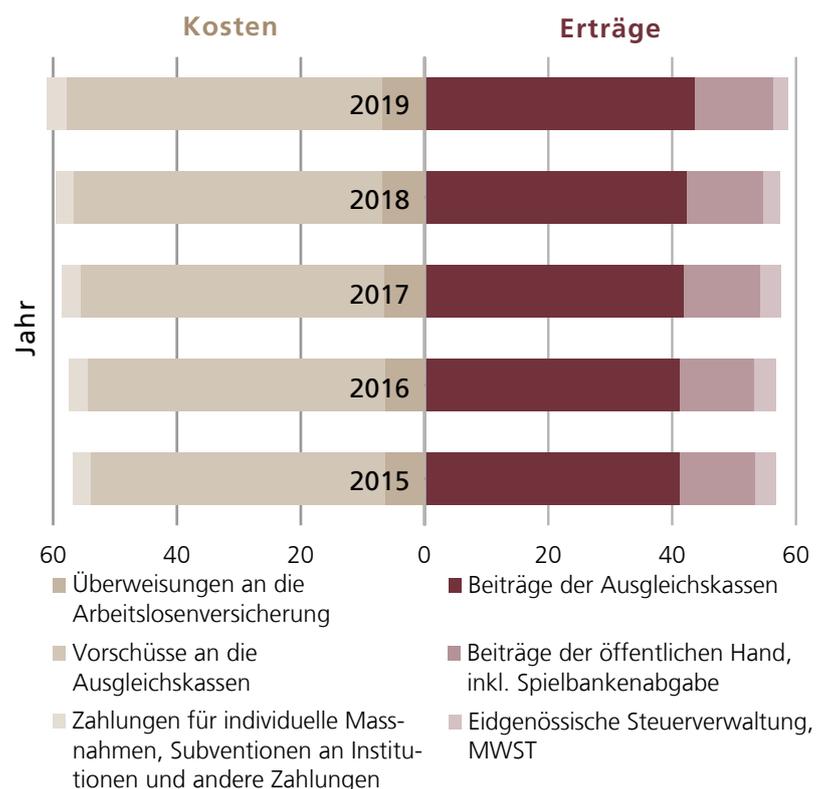
Diese Leistungen umfassen die Aufgaben, die zentral vom eidgenössischen Sozialversicherungssystem der 1. Säule ausgeführt werden müssen. Dies sind:

- die Führung und Konsolidierung der AHV/IV/EO-Rechnungen;
- die Verwaltung des Geldverkehrs;
- die Verwaltung der Zentralregister;
- die internationale Verwaltungshilfe.

Geldflüsse in der 1. Säule

Die ZAS regelt die Geldflüsse von und zu den Sozialversicherungen AHV/IV/EO/FZL und ALV. Die eingehenden Flüsse – bestehend aus den Beiträgen und den Zuwendungen der öffentlichen Hand, beliefen sich für das Jahr 2019 auf 58,7 Milliarden Franken. Die ausgehenden Flüsse, d. h. die Mittel, die den Ausgleichsstellen für die Auszahlung der Sozialleistungen, der Subventionen an verschiedene gemeinnützige Institutionen und der individuellen Leistungen sowie für die Überweisung der ALV-Leistungen an das SECO zur Verfügung gestellt werden, beliefen sich im Jahr 2019 auf 61 Milliarden Franken.

Geldverkehr 2015–2019 (Mrd. CHF)



Von der ZAS verwaltete Register

UPI (Unique Person Identification) und Versicherte *in Mio.*

(Einheitlicher Personenidentifikator für die Verwaltung der AHVN13)

Einträge	35,0
----------	------

Renten *in Mio.*

(AHV/IV-Leistungen und Ergänzungsleistungen)

Einträge	3,4
----------	-----

Individuelle AHV/IV-Leistungen *in Mio.*

(Verfügungen der IV-Stellen betreffend individuelle Massnahmen und entsprechende Rechnungen)

Bearbeitete Rechnungen	1,7
------------------------	-----

Familienzulagen *in Mio.*

(von den Familienausgleichskassen ausgerichtete Leistungen)

Neue Meldungen	1,5
----------------	-----

Erwerbsersatzentschädigungen *in Mio.*

(von den Ausgleichskassen bearbeitete Entschädigungen)

Meldungen	0,9
-----------	-----

Ergänzungsleistungen *in Mio.*

Meldungen	3,7
-----------	-----

Weiterentwicklung der Zentralregister

Die Zentralregister der 1. Säule sind Datenbanken mit wichtigen Informationen unter anderem über die in der Schweiz lebende Bevölkerung und die Empfängerinnen und Empfänger von Renten oder Zuschüssen des Bundes.

Am Ergänzungsleistungsregister wurden Verbesserungen vorgenommen, um über vollständige und plausibilisierte Daten verfügen zu können. So kann der Bund diese Sozialversicherung besser überwachen und steuern. 2019 wurden die Daten erstmals dazu verwendet, um die Aufteilung der Bundessubventionen zu berechnen, die den Kantonen im Rahmen der Ergänzungsleistungen zufallen.

Die Informatikanwendung SUMEX überprüft jährlich die korrekte Tarifierung und Berechnung von 1,7 Millionen Rechnungen für Sachleistungen der AHV/IV, bevor sie zur Zahlung freigegeben werden. Das Projekt («Modernisierung SUMEX») wurde abgeschlossen. Die Weiterentwicklungen erlauben eine Erleichterung der Wartung sowie die halbautomatische Erfassung der Papierrechnungen. Die ZAS hat mit der SUVA zusammengearbeitet und deren Online-Rechnungserfassungs-Modul für kleine Lieferanten übernommen. Dadurch konnte der Anteil der E-Rechnungen, der Ende 2018 bei 39,3 % lag, per Ende 2019 auf 45,6 % gesteigert werden. Für die Bearbeitung einer E-Rechnung werden 6 Tage benötigt, gegenüber 30 Tagen für eine Papierrechnung und dies bei geringeren Kosten.

Internationale Verwaltungshilfe

Die internationale Verwaltungshilfe (IVH) bearbeitet einerseits die Einreichung, Koordinierung und Kontrolle der Rentenanmeldungen von in der Schweiz wohnhaften Versicherten, die ein Recht auf ausländische Leistungen geltend machen.

Andrerseits teilt die IVH die Schweizer Versicherungszeiten mit und erstellt Kontoauszüge für die im Ausland wohnhaften Versicherten.

Im Jahr 2019 bearbeitete die IVH ein Gesamtvolumen von mehr als 87 000 Anfragen.

A portrait of Bea van Gessel, a woman with short brown hair, smiling and looking slightly to the right. She is wearing a dark blue cardigan over a light blue striped collared shirt and dark trousers with a black belt. Her hands are in her pockets. The background is a plain, light beige color.

«Die Bedürfnisse unserer
Versicherten, die in mehr als
180 Ländern wohnhaft sind,
können wir nur mit einem
kompetenten, multikulturellen
und dienstleistungsorientierten
Team optimal erfüllen.»

Bea van Gessel
Abteilungschefin SAK

Leistungsgruppe 2: Beiträge und Leistungen der Schweizerischen Ausgleichskasse

Aufwand und Ertrag in Mio. CHF

Aufwand	65,3
Ertrag	65,3
Saldo zulasten des Bundes	0

Beiträge an die freiwillige Versicherung

Beitrittsanträge	3 069
Beitragszahlende	12 640

AHV-Leistungen

Rentenanmeldungen	64 933
Provisorische Rentenberechnungen	12 572
Monatlich ausbezahlte Renten (31.12.2019)	936 425
Verwaltungseingriffe in Dossiers	468 103

Zahlungen (in Mio.) an die AHV-Versicherten im Ausland	9,3
In einer Gesamthöhe von (in Mrd. CHF)	6,7

Die Schweizerische Ausgleichskasse (SAK) verwaltet die AHV-Leistungen für im Ausland wohnhafte Versicherte und sie entscheidet über den Anschluss berechtigter Personen zur freiwilligen AHV/IV-Versicherung. Sie prüft die Rentenanmeldungen und zahlt die zustehenden Leistungen.

AHV-Leistungen

Die Zahl der im Ausland lebenden Personen, die eine AHV-Leistung erhalten, ist von 2018 bis Ende 2019 um 1,7 % auf 936 425 gestiegen. Zu verzeichnen ist eine starke Zunahme der Gesuche von Auslandschweizerinnen und Auslandschweizern (+6,8 %), unerwartet aus Portugal (+77,8 %, d. h. 3034 Gesuche) sowie aus dem Kosovo, seit dem Inkrafttreten des Abkommens (506 Gesuche in vier Monaten).

2019 hat die SAK 468 103 Verwaltungsanfragen bearbeitet, 76 565 via E-Mail, welche kontinuierlich zunehmen. Jede zweite rentenbeziehende Person generiert einen Verwaltungseingriff. Die diesjährige Zufriedenheitsumfrage zeigt ein wachsendes Interesse der Rentenbezügerinnen und Rentenbezüger an der Nutzung einer Onlinekommunikation.

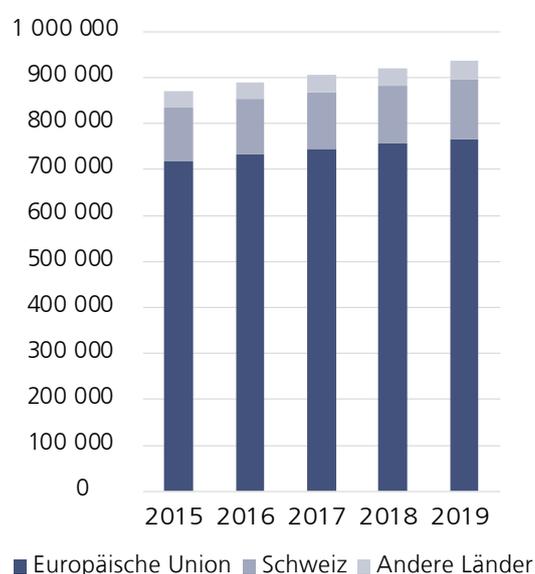
eCourier

Im Bereich Beitragszahlung für Auslandschweizerinnen und Auslandschweizer wurde als Pilotprojekt die Lösung eCourier eingeführt. Sie erlaubt die automatische Bearbeitung der 15 375 eingehenden E-Mails. Es sind noch Weiterentwicklungen notwendig, bevor sie in weiteren Bereichen eingesetzt werden kann.

Partnerschaften und Zusammenarbeit

2019 fand ein reger Austausch statt, um die Zusammenarbeit mit den Partnern zu verstärken und in den verschiedenen Dossiers Fortschritte zu erzielen (z. B. Umsetzung der freiwilligen Versicherung und Bearbeitung der Lebensbescheinigungen). Die SAK hat eng mit dem BSV zusammengearbeitet und am Auslandschweizererrat teilgenommen. Ferner traf sie sich mit der Auslandschweizer-Organisation und der Konsularischen Direktion des EDA.

Anzahl AHV-Renten im Ausland



Leistungsgruppe 3: Leistungen im Bereich Invalidität

Aufwand und Ertrag in Mio. CHF

Aufwand	37,5
Ertrag	37,5
Saldo zulasten des Bundes	0

IV-Leistungen

Leistungsgesuche	5 880
Neurenten	1 532
Revidierte Renten	4 479
Per 31.12.2019 ausbezahlte Renten	41 314
Verwaltungseingriffe in Dossiers	57 326

Anzahl Überweisungen an IV-Versicherte

Im Ausland (in Mio.) 0,4

In einer Gesamthöhe von (in Mio. CHF) 504

Die IV-Stelle für Versicherte im Ausland (IVSTA) verwaltet die IV-Akten der im Ausland wohnhaften Versicherten. Sie prüft die Leistungsgesuche, führt die notwendigen Überprüfungen und Gutachten durch, berechnet und bezahlt die fälligen Leistungen.

IV-Leistungen

Im Jahr 2019 wurden monatlich 41 314 IV-Renten an Bezugsberechtigte im Ausland ausbezahlt. Der rückläufige Trend setzt sich, wenn auch schwächer, fort. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Anzahl Neurenten kleiner ist als die Anzahl Personen, die das Rentenalter erreichen und somit von der AHV übernommen werden.

Qualitätsoffensive

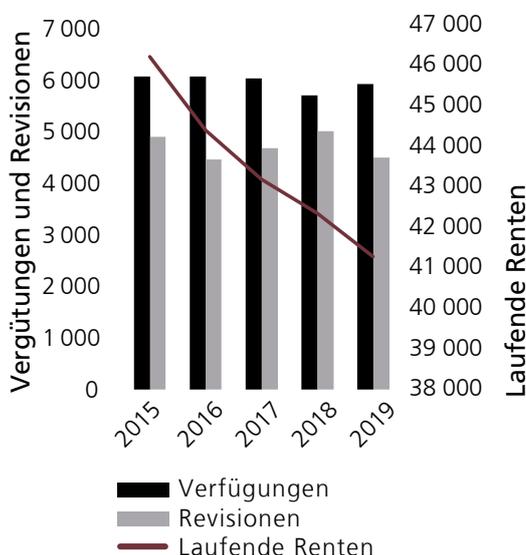
Die Praktiken zur Einleitung des Verfahrens für die Gesuche von Versicherten mit Wohnsitz in Europa sind vollständig überarbeitet worden. Die Weiterentwicklung war notwendig, um das Internetportal SWAP (*Swiss Web Application for Pension*) integrieren zu können.

Das BSV hatte im Rahmen einer Prüfung die Empfehlung abgegeben, dass es eine «unité de doctrine» braucht. Dementsprechend ist für den Bereich «Leistungsgesuche» eine neue Dokumentationsdatenbank implementiert worden. Zu diesem Zweck mussten über 2000 Artikel zu den Geschäftsprozessen eingesehen werden.

Digitalisierung

Der Produktionsstart des zentralen Ausdrucks der ausgehenden Korrespondenz erfolgte im Rahmen einer Pilotphase bei der IVSTA. Dieser neue Versandkanal ermöglicht das Verschicken klassischer Korrespondenzen sowie verschlüsselter E-Mails. Das kommt auch den Vollzugsorganen AHV/IV für die Datenaustauschplattform SEDEX zugute. Die durchgehende Archivierung bietet jederzeit eine vollständige Visibilität des Datenaustausches mit der versicherten Person und Einblick in den aktuellen Stand ihres Dossiers. Dieser neue Versandkanal für die Korrespondenz eröffnet den Sachbearbeitenden die Möglichkeit von flexibleren Arbeitsbedingungen sowie des Homeoffice.

Volumenentwicklung





«Die IVSTA hat dank dem guten Arbeitsklima und dem enormen Einsatz aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgezeichnete Ergebnisse erzielt. Die Modernisierung unserer Arbeitsinstrumente ermöglichte uns, vermehrt im Homeoffice zu arbeiten.»

Florian Steinbacher Dévantery
Abteilungschef IVSTA



«Sämtliche der EAK angeschlossenen Arbeitgeber sind auf die Plattform connect.eak migriert. Der Datenaustausch wird dadurch vereinfacht und besser geschützt.»

Adrien Dupraz
Kassenleiter EAK

Leistungsgruppe 4: Beiträge und Leistungen der Eidgenössischen Ausgleichskasse

Aufwand und Ertrag in Mio. CHF

Aufwand	12,3
Ertrag	13,1
Saldo zulasten des Bundes	-0,8

Beiträge

Angeschlossene	239
Arbeitnehmende	208 451
Persönliche Versicherte	4 900
Eingezahlte Beiträge (in Mrd. CHF)	1,7

Leistungen

Rentanmeldungen	14 048
Ausbezahlte AHV/IV-Leistungen 31.12.2019	89 748
Verwaltungseingriffe in den Dossiers	59 324
Ausbezahlte AHV/IV-Leistungen (in Mrd. CHF)	2,0

Familienausgleichskasse

Angeschlossene	238
Leistungsgesuche	25 735
Ausbezahlte Leistungen	72 825
In Höhe von (in Mio. CHF)	215

Die Eidgenössische Ausgleichskasse (EAK) erhebt die Versicherungsbeiträge an AHV/IV/EO/ALV/FZ/MUV bei der Bundesverwaltung sowie den bundesnahen Institutionen und richtet die entsprechenden Leistungen aus. Sie führt ausserdem eine Familienausgleichskasse für die Bundesverwaltung und die weiteren angeschlossenen Unternehmen (FAK-EAK).

Einführung von connect.eak

Die Dossiers aller der EAK angeschlossenen Arbeitgeber sind auf die neue Plattform connect migriert worden. Die zuvor geschulten Arbeitgeber profitieren jetzt von einer neuen Technologie, die den Datenaustausch vereinfacht und ihnen mehr Sicherheit bietet. Auch können sie ihre Zugriffsrechte auf die Plattform selbständig verwalten.

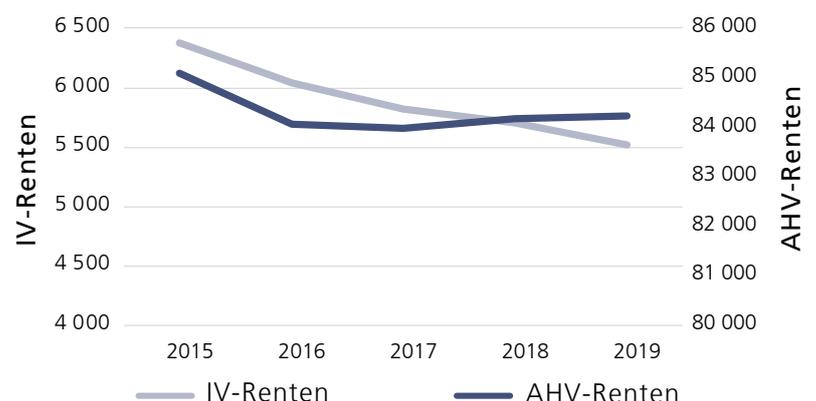
Arbeitsvolumen AHV/IV

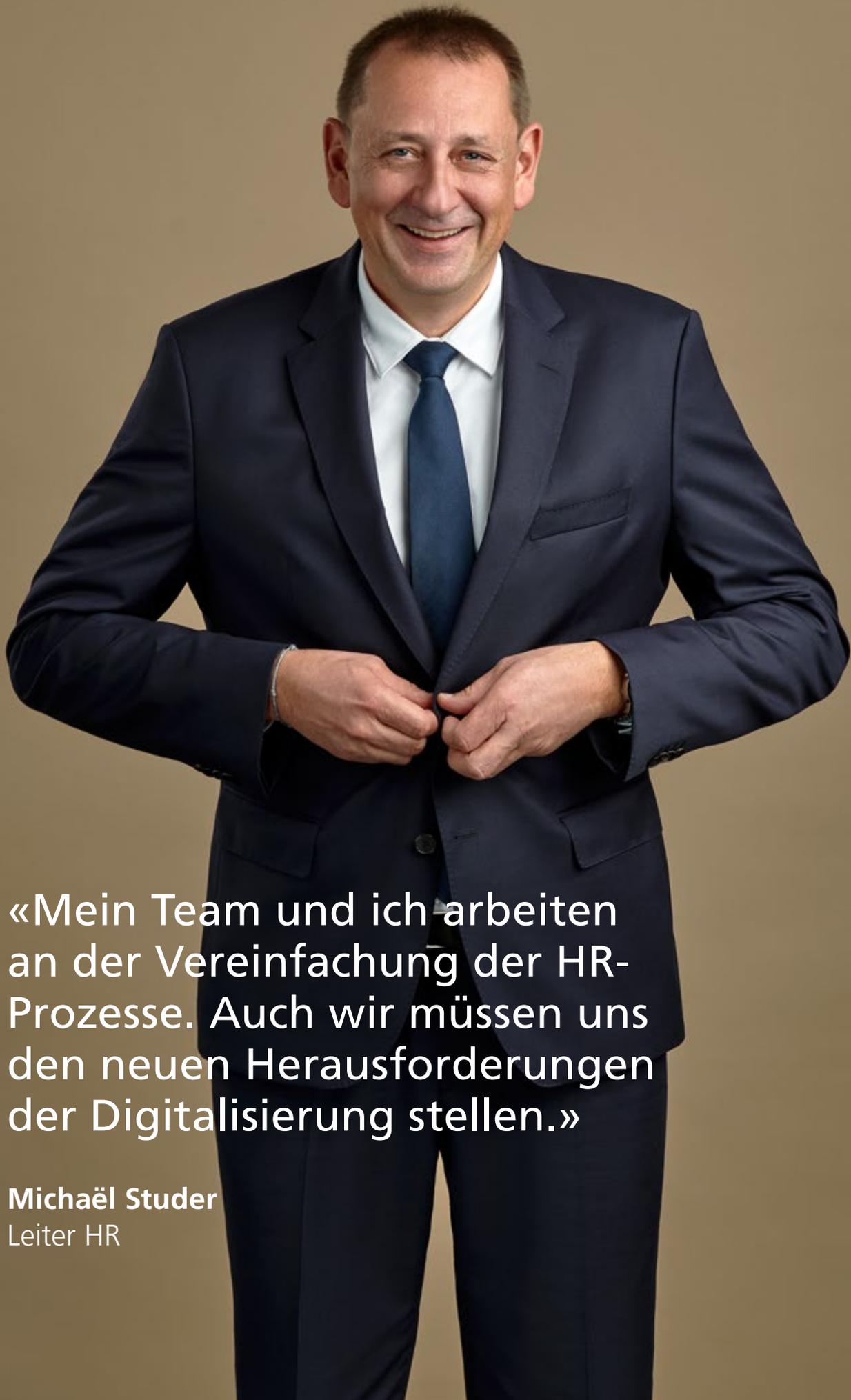
Sowohl im Bereich der Beiträge wie bei den AHV/IV-Leistungen sind die Volumen gegenüber dem Jahr 2018 stabil geblieben.

Die Familienausgleichskasse EAK feiert ihr 10-jähriges Bestehen

Zu ihrem 10-jährigen Jubiläum organisierte die FAK-EAK drei Tage der «offenen Tür» und lud ihre Kontaktpersonen bei den Arbeitgebern ein. Die Besucherinnen und Besucher konnten im Rahmen von Erlebnis-Workshops die Mitarbeitenden der FAK-EAK kennenlernen, sich über ihre Tätigkeit austauschen, Informationen zu den Fachbereichen und den Statistiken erhalten oder Fragen zur Funktionsweise der Prozesse stellen.

AHV- und IV-Renten





«Mein Team und ich arbeiten an der Vereinfachung der HR-Prozesse. Auch wir müssen uns den neuen Herausforderungen der Digitalisierung stellen.»

Michaël Studer
Leiter HR

FINANZERGEBNIS

Aufwand und Ertrag

in CHF

	Budget 2019	Rechnung 2019	Abweichung
Betriebsaufwand			
Personalkosten	114 408 000	115 942 872	1 534 872
Sachausgaben	41 844 200	38 704 387	-3 139 813
Liegenschaftskosten	11 685 000	11 349 252	-335 748
Informatikkosten	23 347 600	21 284 116	-2 063 484
Übrige Kosten	6 811 600	6 071 019	-740 581
Abschreibungen	504 800	623 224	118 424
Gesamtaufwand	156 757 000	155 270 482	-1 486 518
Betriebsertrag			
Verwaltungskostenbeiträge	14 823 500	14 675 743	147 757
Beiträge der AHV/IV/EO-Fonds	136 352 100	135 002 510	1 349 590
Übrige Einnahmen	696 300	897 003	-200 703
Gesamtertrag	151 871 900	150 575 256	1 296 644
Saldo zulasten des Bundes	4 885 100	4 695 227	-189 874

Aufwand und Ertrag in Mio. CHF

Betriebsaufwand	155,3
Betriebsertrag	150,6
Saldo zulasten des Bundes	4,7

Der Bund übernimmt sämtliche Ausgaben der ZAS. Anschliessend werden ihm gemäss Gesetzgebung über die AHV, die IV und die EO die Kosten der ZAS für die 1. Säule vollumfänglich aus den AHV/IV/EO-Fonds erstattet. Dies nach Abzug:

- des Beitrags an die Verwaltungskosten der freiwilligen Versicherung; und
- der Ausgaben der EAK.

Die Prüfung der Rechnungslegung der ZAS wird jährlich durch die Eidgenössische Finanzkontrolle durchgeführt.

Kommentar zur Finanzrechnung (Beträge in Franken)

Betriebsaufwand

Der Betriebsaufwand (155,3 Mio.) liegt 1,5 Millionen unter dem Budget.

Das Budgetjahr 2019 zeichnet sich durch eine Überschreitung des Personalaufwandes (115,9 Mio.) um 1,5 Millionen gegenüber dem Voranschlag aus. Sie erklärt sich hauptsächlich mit dem Mehrbedarf an befristet angestelltem Personal, um die Realisierung und Umsetzung der Projekte «Modernisierung SUMEX» und eCourier (Modernisierung und Automatisierung der Korrespondenzverarbeitung) zu gewährleisten.

Die Informatikkosten bestehen zu zwei Dritteln aus Dienstleistungen des Bundesamtes für Informatik und Telekommunikation (BIT) (13,8 Mio.) und zu einem Drittel aus Kosten für bundesverwaltungsexterne Leistungserbringer (7,5 Mio.). Die Informatikkosten liegen insgesamt 2,1 Millionen unter dem Budget. Die Differenz zwischen dem Budget und den effektiven Kosten erklärt sich grösstenteils durch die Verschiebung gewisser projektgebundener Ausgaben auf spätere Abrechnungszeiträume.

Die Liegenschaftskosten in Höhe von 11,4 Millionen sind 0,3 Millionen unter dem Budget.

Der übrige Betriebsaufwand beträgt 6,1 Millionen; gegenüber dem Budget ist er aufgrund des Minderbedarfs im Bereich der externen Dienste und der Beratungsleistungen um 0,7 Millionen gesunken.

Die Amortisierungen belaufen sich auf 0,6 Millionen und damit auf 0,1 Millionen mehr als budgetiert.

Betriebsertrag

Der Ertrag der ZAS (150,6 Mio.) besteht hauptsächlich aus der Rückvergütung des Betriebsaufwandes der ZAS durch die AHV/IV/EO-Ausgleichsfonds (135 Mio.). Die Verwaltungskostenbeiträge an die EAK und an die Familienausgleichskasse (FAK-EAK) machen 10,5 Millionen bzw. 2,5 Millionen aus, diejenigen der freiwilligen Versicherung 1,6 Millionen. Der Ertragssaldo beträgt 1 Million. Der Ertrag 2019 nimmt gegenüber dem Budget zu (+0,6 Mio.), in erster Linie wegen der höheren Rückerstattungen der Betriebskosten durch die AHV/IV/EO-Fonds.

Saldo

Der Saldo zulasten des Bundes liegt für 2019 bei 4,7 Millionen. Es handelt sich um Kosten, die nicht durch die AHV/IV/EO-Fonds rückerstattet wurden, d. h. Kosten des Familienausgleichsregisters (1,9 Mio.), des Ergänzungsleistungsregisters (1,2 Mio.) und rund 35 % der Kosten des UPI-Registers (2,3 Mio.). Im Saldo ist auch der Überschuss der EAK von 0,8 Millionen enthalten.



«Die Ergebnisse unserer
Prüfaufträge bescheinigen
erneut die Wirksamkeit,
Wirtschaftlichkeit und Qualität
der internen Prozesse sowie
der Leistungen der ZAS.»

David Simms
Leiter der Internen Revisionsabteilung

ABKÜRZUNGEN

AHV	Alters- und Hinterlassenenversicherung
ALV	Arbeitslosenversicherung
BSV	Bundesamt für Sozialversicherungen
BVM	Bekämpfung des Versicherungsmissbrauchs
CHF	Schweizerfranken
EAK	Eidgenössische Ausgleichskasse
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
EFV	Eidgenössische Finanzverwaltung
EO	Erwerbsersatzordnung
FAK-EAK	Familienausgleichskasse der EAK
FZ	Familienzulagen
FZR	Finanzen und Zentralregister
IK	Individuelles Konto
IS	Informatik-Systeme
IV	Invalidenversicherung
IVH	Internationale Verwaltungshilfe
IVSTA	IV-Stelle für Versicherte mit Wohnsitz im Ausland
Mio.	Millionen
Mrd.	Milliarden
MUV	Mutterschaftsversicherung
SAK	Schweizerische Ausgleichskasse
UPI	Unique Person Identification (einheitliche Personenidentifikation)
VZÄ	Vollzeitäquivalent
ZAS	Zentrale Ausgleichsstelle

Weitere Informationen finden Sie in TERMDAT, der Terminologie-Datenbank der Bundesverwaltung: www.termdat.bk.admin.ch

Zentrale Ausgleichsstelle ZAS
Av. Edmond-Vaucher 18
1203 Genf

Postadresse:

Postfach 3000
1211 Genf 2

Tel. +41 58 461 91 11

communication@zas.admin.ch

www.cdc.admin.ch