



Erfüllung des Grundversorgungsauftrags 2017

Die Post hat im März 2018 gemäss den Bestimmungen der Postgesetzgebung ([Postgesetz vom 17. Dezember 2010, PG](#); [Postverordnung vom 29. August 2012, VPG](#)) Bericht über die Erfüllung des Grundversorgungsauftrags im Zahlungsverkehr im Jahr 2017 erstattet.

1 Berichterstattung der Post

1.1 Bereitstellung des Mindestangebots

PostFinance hat natürlichen und juristischen Personen mit Wohnsitz, Sitz oder Niederlassung in der Schweiz das Eröffnen und Führen eines Zahlungsverkehrskontos anzubieten ([Art. 43 Abs. 1 Bst. a VPG](#)). Die Kundinnen und Kunden mit einem Zahlungsverkehrskonto können Überweisungen von ihrem Konto auf das Konto eines Dritten (Bst. b), Bareinzahlungen auf das eigene Konto (Bst. d) sowie Bargeldbezüge (Bst. e) vornehmen. Zum Angebot von PostFinance gehört ausserdem die Gutschrift von Bargeld auf das Konto eines Dritten (Bst. c).

Aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen von PostFinance sowie ihrer Kundenannahme- und -weiterführungspolitik geht hervor, dass natürliche und juristische Personen mit Wohnsitz oder Sitz in der Schweiz die von PostFinance anzubietenden Dienstleistungen grundsätzlich beanspruchen können.

1.2 Zugang zu den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs

Die Bevölkerung hat über verschiedene Kanäle Zugang zu den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs in der Grundversorgung. Neben den herkömmlichen Kanälen des Postnetzes bietet PostFinance mit E-Finance eine elektronische Lösung für den Zahlungsverkehr an. Die Zahl der Benutzerinnen und Benutzer von E-Finance nimmt stetig zu und beläuft sich auf rund 1.76 Millionen.

Die Post hat innerhalb des ihr durch die Postgesetzgebung gewährten Handlungsspielraumes ihr Postnetz weiter angepasst. Sie berücksichtigte dabei die Nachfrageentwicklung, aber auch etwa den Zustand der vorhandenen Räumlichkeiten. In diesem Zusammenhang wurden auf der einen Seite Poststellen geschlossen und auf der anderen Seite die Zahl der von Dritten geführten Agenturen erhöht. Die Agenturen bieten nicht alle Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs der Grundversorgung an. Insbesondere die Bareinzahlung ist aufgrund finanzmarktrechtlicher Vorgaben in der Agentur nicht möglich. Der Bezug von Bargeld ist in Abhängigkeit des Kassabestands möglich. Überweisungen sind mit der PostFinance-Debitkarte und in bestimmten Fällen mit einer Maestro-Debitkarte möglich.

Die Post stellt weiterhin ein insgesamt dichtes Netz an Zugangspunkten zur Verfügung. Ende Dezember 2017 gab es insbesondere 1189 Poststellen, 968 Agenturen und 999 Postomaten.

Zugang zu den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs

Eröffnen und Führen eines Zahlungsverkehrskontos	Poststelle, PostFinance-Filiale, elektronisch, telefonisch, per Post
Gutschrift vom eigenen Konto auf das Konto eines Dritten	Poststelle, Agentur, Hausservice, elektronisch, per Post
Gutschrift von Bargeld auf das Konto eines Dritten	Poststelle mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs, Hausservice
Bareinzahlung auf das eigene Konto	Poststelle mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs, Hausservice, Postomat mit Einzahlungsfunktion
Bargeldbezug vom eigenen Konto	Poststelle, Agentur, Hausservice, Postomat, Partner

<u>Postnetz</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>Absolute Veränderung</u>	<u>Prozentuale Veränderung</u>
Poststellen mit Barzahlungsverkehr	1317	1184	-133	-10.1 %
Agenturen	849	968	+119	+14.0 %
PostFinance-Filialen ¹	43	41	-2	-4.7 %
Postleitzahlgebiete mit Hausservice	1319	1326	+7	+0.5 %
Postomaten	1005	999	-6	-0.6 %

¹ ab 2017 ohne bargeldlosen Zahlungsverkehr

1.3 Zugang zu den Bargelddienstleistungen in den Poststellen

Die Post hat den Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs mit der vom Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) im Jahr 2014 genehmigten Methode gemessen.

Die Messungen zeigen, dass die gesetzlich vorgeschriebenen Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs im Jahr 2017 für 96.7 % der ständigen Wohnbevölkerung innerhalb von 30 Minuten zugänglich waren. Wird berücksichtigt, dass an bestimmten Orten, in denen es weder eine Poststelle noch eine Agentur gibt, ein Hausservice zur Verfügung steht, war der Zugang für 98.2% der Bevölkerung gewährleistet. Die Zugangsquote liegt somit über dem gesetzlichen Wert von 90 %.

<u>Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs gemäss Art. 44 VPG</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
Bevölkerungsanteil mit Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs innerhalb 30 Minuten (in %)	96.8	96.7
Bevölkerungsanteil mit Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs innerhalb 30 Minuten oder mit Hausservice (in %)	98.3	98.2

Die Post setzte im vergangenen Jahr die Umgestaltung ihres Zugangsnetzes fort. Die Anpassungen betrafen insbesondere den Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs. So hat die Post 116 Zugangspunkte mit einem vollständigen Angebot an Bargelddienstleistungen durch Zugangspunkte ohne Barzahlungsmöglichkeiten ersetzt. In 10 Fällen wurde als Ersatz ein Hausservice eingerichtet. 3 Zugangspunkte mit Barzahlungsangebot wurden ersatzlos geschlossen.

<u>Änderungen in der Postinfrastruktur</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
Ersetzen von Zugangspunkten mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs durch Zugangspunkte ohne Barzahlungsdienstleistungen	99	116
Schliessung von Zugangspunkten mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs und Inbetriebnahme eines Hausservice	21	10
Ersatzlose Schliessung von Zugangspunkten mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs	13	3

1.4 Barrierefreier Zugang zum elektronischen Zahlungsverkehr für Menschen mit Behinderungen

Die Stiftung „Zugang für alle“ hat die Post zuletzt im September 2016 zertifiziert und bescheinigt, dass die Website von PostFinance und das Internetportal E-Finance die Kriterien der bestmöglichen Konformitätsstufe AA+ erfüllt haben. Diese Stufe ist Garant sowohl für effektiv barrierefrei zugängliche Websites als auch für die Einhaltung des Behindertengleichstellungsgesetzes und entspricht den Empfehlungen des Bundes. Bei der Aktualisierung des Webauftritts im Jahr 2017 war die Stiftung „Zugang für alle“ im Projekt involviert und stellte die Einhaltung der Richtlinien der Barrierefreiheit sicher.

1.5 Kundenbeziehung und -zufriedenheit

Die Anzahl Reklamationen bei PostFinance ist gegenüber dem Vorjahr um 4164 bzw. 6.5 % auf 59 957 zurückgegangen.

Aufgrund der Mitgliedschaft von PostFinance bei der Schweizerischen Bankiervereinigung ist für Kundinnen und Kunden seit dem 1. Juni 2016 bei Streitigkeiten der Schweizerische Bankenombudsman zuständig. Mit 25 Ombudsfällen im Jahr 2017 im Zusammenhang mit PostFinance wurde rund ein Drittel weniger Fälle verzeichnet als im Vorjahr (38).

Im Rahmen der von der Schweizerischen Post jährlich durchgeführten Kundenbefragung erreichte die Kundenzufriedenheit bei PostFinance in 2017 bei den Privatkunden wie im Vorjahr 80 von 100 möglichen Punkten. Bei den Geschäftskunden sank die Zufriedenheit gegenüber dem Vorjahr um zwei Punkte auf einen Wert von 76. Beim Konzernbereich PostNetz (vormals Poststellen und Verkauf) hat sich die Kundenzufriedenheit gegenüber dem Vorjahr um zwei Punkte auf einen Wert von 88 verbessert. Bei den KMU verbesserte sich die Kundenzufriedenheit um einen Punkt auf 84 von 100 möglichen Punkten.

2 Beurteilung durch das BAKOM

2.1 Erfüllung des gesetzlichen Auftrags

Die Post hat den ihr gesetzlich übertragenen Grundversorgungsauftrag im Zahlungsverkehr im Jahr 2017 erfüllt.

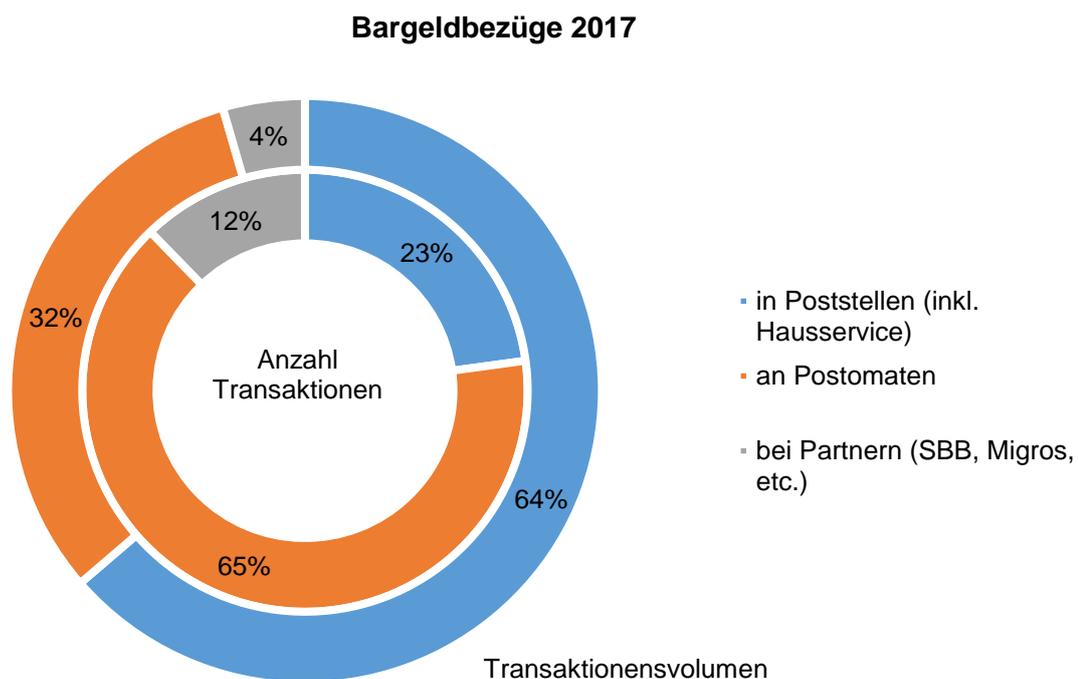
Aus den übermittelten Informationen geht hervor, dass die Post einerseits das in der Verordnung vorgeschriebene Mindestangebot gewährleistet und andererseits grundsätzlich jeder natürlichen und juristischen Person mit Wohnsitz oder Sitz in der Schweiz die Dienstleistungen der Grundversorgung anbietet ([Art. 43 VPG](#)). Die Ausschlussklauseln für die Benützung der Zahlungsverkehrsdienstleistungen von PostFinance entsprechen a priori den in der Verordnung vorgesehenen Ausnahmen ([Art. 45 VPG](#)).

Die Post erfüllt ausserdem die Anforderungen der Postgesetzgebung in Bezug auf den Zugang der Bevölkerung zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs. Sie übertrifft den vom Bundesrat festgesetzten Schwellenwert von 90 % ([Art. 44 VPG](#)) um 6.7 Prozentpunkte. Dies zeigt, dass die Grundversorgung im Bereich Barzahlungsverkehr flächendeckend gut zugänglich ist.

Darüber hinaus erfüllt die Post auch den gesetzlichen Auftrag gegenüber den Personen mit Behinderungen, indem sie barrierefrei zugängliche elektronische Dienstleistungen anbietet.

2.2 Allgemeine Erwägungen

Die Bevölkerung nimmt sämtliche von PostFinance angebotenen Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs in Anspruch und nutzt die verschiedenen verfügbaren Kanäle. So erfolgte in 2017 beinahe jeder vierte Bargeldbezug (23 %) weiterhin in einer Poststelle (einschliesslich Hausservice). Dieser Anteil ist während der vergangenen Jahre relativ stabil geblieben (2013: 24 %). Rund zwei Drittel der Bezüge wurden im Jahr 2017 an Postomaten getätigt (65 %). Bei den Transaktionsvolumen präsentiert sich ein gänzlich anderes Bild: Gemessen am Transaktionsvolumen machten die Bargeldbezüge in den Poststellen im vergangenen Jahr fast zwei Drittel (64 %) aus, der Anteil der Bezüge an Postomaten betrug 32 %.



Die Bargeldeinzahlungen in Poststellen sind in 2017 nach wie vor bedeutend mit 146 Millionen Transaktionen. Die Bargeldbezüge in Poststellen und an Postomaten wie auch die Bareinzahlungen am Schalter sind rückläufig. Sie werden zunehmend durch elektronische Lösungen ersetzt. Der Bestand an Privat- und Geschäftskonten verringerte sich gegenüber dem Vorjahr um rund 22 000 bzw. 0.8 % auf 2.743 Millionen.

Im Auftrag des BAKOM hat Demoscope AG im Sommer 2017 eine schweizweite Erhebung zur Grundversorgung bei Privatpersonen und KMU durchgeführt. Die Befragung deckt unter anderem auch den Bereich Zahlungsverkehr ab. Die Bevölkerung wurde zu ihrem aktuellen Nutzungsverhalten und zu

ihrer Zufriedenheit mit Grundversorgungsdiensten befragt. Beim Nutzungsverhalten der Zahlungsdienste zeigte sich, dass jüngere Personen vermehrt Online-Banking-Lösungen nutzen und Bargeld in erster Linie an Geldautomaten von Banken oder der Post beziehen. Ältere Personen hingegen tätigen ihre Zahlungsgeschäfte überdurchschnittlich oft am Bank- und/oder Postschalter und beziehen auch öfters Bargeld auf diesem Weg.

Das BAKOM stellt fest, dass PostFinance ihr Angebot für Auslandschweizerinnen und Auslandschweizer aufrechterhält und ihnen elementare Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs anbietet.