



# Erfüllung des Grundversorgungsauftrags 2020

Die Post hat im März 2021 gemäss den Bestimmungen der Postgesetzgebung (Postgesetz vom 17. Dezember 2010 [PG]; Postverordnung vom 29. August 2012 [VPG]) über die Erfüllung des Grundversorgungsauftrags im Zahlungsverkehr im Jahr 2020 Bericht erstattet.

## 1 Berichterstattung der Post

### 1.1 Bereitstellung des Mindestangebots

PostFinance muss natürlichen und juristischen Personen mit Wohnsitz, Sitz oder Niederlassung in der Schweiz das Eröffnen und Führen eines Zahlungsverkehrskontos anbieten (Art. 43 Abs. 1 Bst. a VPG). Mit dem Mindestangebot können die Kundinnen und Kunden 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).

Gemäss den allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Kundenannahmepolitik des Finanzinstituts können natürliche und juristische Personen mit Wohnsitz oder Sitz in der Schweiz die von PostFinance anzubietenden Dienstleistungen grundsätzlich beanspruchen. PostFinance kann Kundinnen und Kunden unter bestimmten Bedingungen von der Benützung der Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs ausschliessen (Art. 45 VPG).

### 1.2 Die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf den Zugang zu den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs

Im Jahr 2020 hat sich die Covid-19-Pandemie nicht nur auf den Zugang zum Zahlungsverkehr, sondern auch auf die Dienstleistungen ausgewirkt, die die Kundschaft der Post für ihre Einzahlungen verwendet. Die vom Bundesrat im März 2020 getroffenen Massnahmen, um die Ausbreitung des Coronavirus einzudämmen, hatten die vorübergehende Schliessung von Läden, Restaurants und öffentlichen Stellen zur Folge und haben so den Zugang zum Barzahlungsverkehr beeinträchtigt. Gleichzeitig sahen die Empfehlungen im Rahmen des Schutzkonzepts vor, kontaktlose Zahlungsmethoden zu bevorzugen, was zu einer Beschleunigung der Ablösung der klassischen Zahlungsmittel am Schalter durch elektronische Lösungen wie TWINT oder E-Finance führte.

Gleichzeitig hat es die FINMA PostFinance gestattet, sich am Hilfsplan des Bundesrates zu beteiligen und ihren Geschäftskundinnen und -kunden Überbrückungskredite zu gewähren, um Unternehmen mit Liquiditätsproblemen und Finanzierungsengpässen während dieser Zeit des teilweisen Lockdowns unter die Arme zu greifen. Die Gewährung dieser Covid-19-Kredite hatte einen positiven Effekt, so dass PostFinance ihre Zinsmarge erweitern konnte. Dieser auf das Jahr 2020 beschränkte Effekt hat für die Grundversorgung im Postbereich und im Zahlungsverkehr zu Kosten von 231 Millionen Franken geführt, d. h. 50 Millionen Franken weniger als im Vorjahr.

### 1.3 Zugang zu den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs

Die Post hat die Umgestaltung ihres Zugangsnetzes im Rahmen ihrer Strategie 2017–2020 abgeschlossen. 2020 wurden nur 62 Poststellen in Agenturen umgewandelt (2019: 84) und 15 durch einen Hausservice ersetzt (2019: 10). Im Jahr 2020 wurden insgesamt weniger Umwandlungen durchgeführt als im Vorjahr. Ende Dezember 2020 zählte die Post somit 902 Poststellen im Eigenbetrieb, 1185 Agenturen und 961 Postomaten.

#### PostNetz - Physische Zugangspunkte für die Bevölkerung

	2017	2018	2019	2020
Poststellen mit Barzahlungsverkehr	1184	1075	980	902
Agenturen ohne Barzahlungsverkehr	968	1061	1136	1185
PostFinance Filialen	41	39	38	38
<i>davon mit bargeldlosem Zahlungsverkehr</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Gebiete mit Hausservice	1326	1341	1775	1797
Postomaten	999	984	975	961

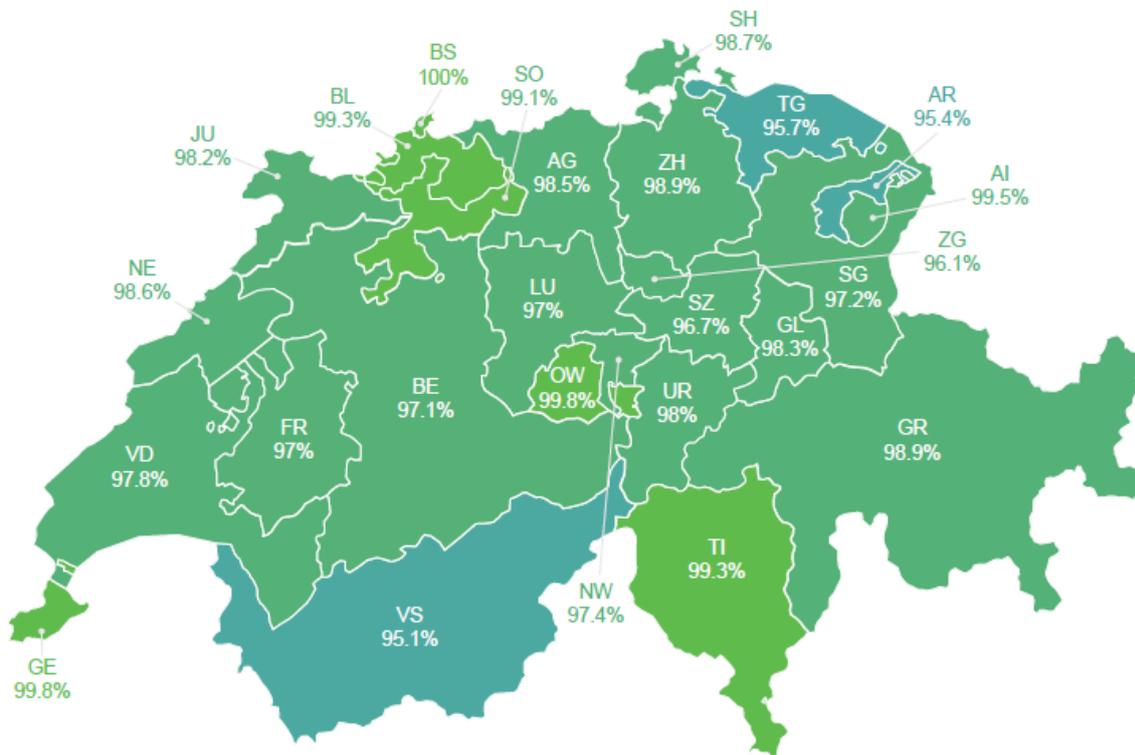
Wird bei der Schliessung einer Poststelle keine Ersatzlösung gefunden, wird in der Regel ein Hausservice eingeführt. Im Jahr 2020 ist die Zahl der Gebiete mit Hausservice im Vergleich zum Vorjahr um 22 gestiegen. So werden schweizweit 413 195 Haushalte per Hausservice bedient.

### 1.4 Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs

Trotz des im März 2020 verhängten teilweisen Lockdowns blieben die Poststellen im vergangenen Jahr fast ununterbrochen geöffnet. Die Versorgung hat fast keine Einschränkungen erfahren. Nur wenige Poststellen oder Agenturen wurden kurzzeitig wegen Krankheitsfällen oder Quarantänen beim Personal oder zur Einhaltung der Schutzmassnahmen geschlossen (Schliessung von öffentlichen Orten wie Restaurants, Gemeindeverwaltungen usw.). Daher waren die Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs im Jahr 2020 für 98 Prozent der ständigen Wohnbevölkerung innerhalb von maximal 20 Minuten zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln zugänglich. Die Schwelle von 90 Prozent, einschliesslich Hausservice, wurde in allen Kantonen erreicht. Erneut hat die Post die gesetzlichen Anforderungen vollumfänglich erfüllt. Den niedrigsten Prozentsatz für den Zugang zum Barzahlungsverkehr hat mit 95,1 Prozent der Kanton Wallis, während Basel-Stadt mit 100 Prozent den höchsten Wert erzielt.

Im Vergleich zu 2019 hat sich der Zugang zum Barzahlungsverkehr in 18 Kantonen verbessert, in 6 Kantonen ist er gleich geblieben und in 2 Kantonen (AG und ZG) ist er um nur 0,1 Prozentpunkte zurückgegangen.

Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs pro Kanton: Der Schwellenwert liegt bei mindestens 90 Prozent.



99% - 100%



96% - 99%



93% - 96%



90% - 93%



< 90%



## Erfüllung der Erreichbarkeitsvorgabe

**2020**

<b>Kanton</b>	Zugang zu den Bargelddienstleistungen mit Hausservice und Bareinzahlung und Barauszahlung am Domizil
Zielwert	90.0%
AG	98.5%
AI	99.5%
AR	95.4%
BE	97.1%
BL	99.3%
BS	100.0%
FR	97.0%
GE	99.8%
GL	98.3%
GR	98.9%
JU	98.2%
LU	97.0%
NE	98.6%
NW	97.4%
OW	99.8%
SG	97.2%
SH	98.7%
SO	99.1%
SZ	96.7%
TG	95.7%
TI	99.3%
UR	98.0%
VD	97.8%
VS	95.1%
ZG	96.1%
ZH	98.9%
<b>National</b>	<b>98.0%</b>

2020 hat die Post mit den Verantwortlichen in jedem Kanton einen konstruktiven Dialog über die Reorganisation ihres Zugangsnetzes geführt. Die Kantone sind der Meinung, dass sich der Planungsdialog mit der Post gut etabliert hat und dass im Allgemeinen transparente und effiziente Gespräche geführt wurden. Die Kantone haben aber trotzdem kleinere Verbesserungsvorschläge gemacht.

## 1.5 Barrierefreier Zugang zum Zahlungsverkehr für Menschen mit Behinderungen

Seit dem 1. Januar 2004 fordert das Bundesgesetz über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen (BeHiG) einen barrierefreien Zugang für alle. Daher stellt die Post für Menschen mit Behinderungen einen barrierefreien Zugang zu ihrem elektronischen Zahlungsverkehr

sicher und gewährleistet auf diese Weise die Chancengleichheit. So können sich Blinde Inhalte per Sprachausgabe vorlesen lassen, damit sie sich im Programm von PostFinance leicht zurechtfinden können. Für Sehbehinderte ist die Vergrößerung der Texte möglich und für Hörbehinderte werden audiovisuelle Beiträge Untertitelt. Motorisch behinderte Menschen haben die Möglichkeit, die Website einfach über die Tastatur zu bedienen. Von all diesen Massnahmen der Post können auch ältere Menschen profitieren.

Im November 2020 erhielt die Post von der Stiftung «Zugang für alle» erneut die höchste Zertifizierungsstufe AA+. E-Finance wurde wiederum mit der Zertifizierungsstufe AA ausgezeichnet. Diese Bewertung bescheinigt die Erfüllung der Empfehlungen des Bundes sowie den einfachen und uneingeschränkten Zugang für Menschen mit Behinderungen.

## 1.6 Entwicklung des Zahlungsverkehrs

Das Ergebnis der Grundversorgung im Zahlungsverkehr war stark von der Covid-19-Pandemie geprägt. Wegen der Schutzmassnahmen sind die Anzahl der Bargeldeinzahlungen nahm um 14,5 Prozent ab (2019: -7 %) und ihr Volumen um 18,4 Prozent (2019: -7 %). Allerdings ist zu erwähnen, dass sich der Anteil der vollständig in bar getätigten Zahlungen in den Poststellen (einschliesslich Hauservice) auf 76,2 Prozent belief, während die restlichen 23,8 Prozent der Zahlungen ganz oder teilweise mit Karte erfolgten. Diese Prozentsätze sind gleich wie im Vorjahr.

Am 30. Juni 2020 hat der Finanzplatz Schweiz die QR-Rechnung eingeführt. Diese Neuheit entspricht der Norm ISO 20022 und erlaubt eine vereinfachte Rechnungsverarbeitung, die zu weniger Fehlern bei der manuellen Erfassung der Zahlungsinformationen führt. Ab diesem Datum sind die Kosten im Zusammenhang mit Einzahlungen mit roten oder orangen Einzahlungsscheinen gestiegen, während der Preis für Transaktionen mithilfe der QR-Rechnung gleich geblieben ist.

Die Bargeldbezüge der Kundinnen und Kunden der Post an den Schaltern und an den Postomaten sind deutlich rückläufig. Die Covid-19-Pandemie hat diese Änderung im Nutzungsverhalten der Kundinnen und Kunden der Post, die schon seit mehreren Jahren festgestellt wird, noch verschärft, d. h. es werden zunehmend digitale Zahlungslösungen wie TWINT und E-Finance eingesetzt, während die Barzahlungen zurückgehen. Das Bargeldtransaktionsvolumen sank im Vergleich zum Vorjahr um 21,3 Prozent, (2019: -10 %), während die Anzahl der Transaktionen im gleichen Zeitraum um 29,7 Prozent abnahm (2019: -11 %). Aufgrund des veränderten Nutzungsverhaltens ihrer Kundschaft hinsichtlich des Zahlungsverkehrs überprüft die Post ihr bestehendes Postomaten-Netz. Defekte Automaten oder geschlossene Standorte werden daher nicht mehr systematisch ersetzt.

## 1.7 Kundenbeziehung und -zufriedenheit

Im Vergleich zu 2019 ging die Zahl der Reklamationen um 9 Prozent zurück und die Zahl der Beschwerden um 8,4 Prozent. Die Anzahl Auskünfte blieb hingegen stabil. Die Anzahl Anfragen zu E-Finance ist wegen der vermehrten Nutzung der digitalen Dienstleistungen von PostFinance um 56 Prozent gestiegen. Da die Covid-19-Pandemie die Nutzung digitaler Dienstleistungen stark beschleunigt hat, stellt sich PostFinance auf eine Zunahme der Anfragen in diesem Bereich ein.

Im Jahr 2020 wurden vom Bankenombudsmann 20 Streitigkeiten behandelt und abgeschlossen. In 4 Fällen hatte PostFinance die Geschäftsbeziehung gekündigt; 3 Fälle betrafen Verweigerungen, ein Konto zu eröffnen.

Wie jedes Jahr hat die Post eine Befragung zur Kundenzufriedenheit durchgeführt. 2020 hat die Kundschaft von PostFinance die Einführung neuer Produkte und Dienstleistungen wie Valuu und TWINT besonders geschätzt, was die negativen Auswirkungen der 2019 neu eingeführten Tarife abgefedert

hat. Die verbesserte Erfassung von Zahlungen in E-Finance sowie das neue Login-System wirkten sich ebenfalls positiv aus. Der Zufriedenheitsindex der Privatkunden hat sich 2020 folglich um 1 Punkt von 80 auf 81 von 100 möglichen Punkten verbessert. Die Zufriedenheit der Geschäftskunden ist ebenfalls gestiegen, und zwar auf 78 Punkte (2019: 76). Bei den Geschäftskunden von PostFinance, die einen Covid-19-Kredit erhalten haben, ist die Zufriedenheit auf 83 von 100 möglichen Punkten gestiegen, was einer deutlich besseren Gesamtzufriedenheit entspricht als bei den anderen Geschäftskunden.

## 2 Beurteilung durch das BAKOM

### 2.1 Erfüllung des gesetzlichen Auftrags

Die Post hat den ihr gemäss der Postgesetzgebung gesetzlich übertragenen Grundversorgungsauftrag im Zahlungsverkehr im Jahr 2020 erfüllt.

Aus dem Bericht an das BAKOM 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 Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs von PostFinance entsprechen a priori den in der Verordnung vorgesehenen Ausnahmen (Art. 45 VPG).

Trotz der Covid-19-Pandemie hat die Post im Jahr 2020 erneut die Anforderungen der Postgesetzgebung in Bezug auf den Zugang der Bevölkerung zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs erfüllt. Allgemein betrachtet übertraf die gemessene Erreichbarkeit auf nationaler Ebene den vom Bundesrat festgesetzten Schwellenwert von 90 Prozent um 8 Prozentpunkte (Art. 44 VPG). Auch auf kantonaler Ebene erfüllte die Post die gesetzlichen Anforderungen erneut vollumfänglich. Der Kanton mit dem niedrigsten Wert (VS) übertraf den Schwellenwert um 5,1 Prozentpunkte und hat die Erreichbarkeit im Vergleich zu 2019 um 0,4 Prozentpunkte verbessert. Der Kanton mit der besten Zugangsqualität (BS) lag 10 Prozentpunkte über dem Schwellenwert und erreichte 100 Prozent. Diese Bewertungen zeigen, dass die Grundversorgung im Barzahlungsverkehr für die Bevölkerung der ganzen Schweiz gut zugänglich ist.

Die Post hält mit der technologischen Entwicklung Schritt und konnte ihre digitalen Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen anpassen, sodass sie leichten Zugang zum Zahlungsverkehr haben. Darüber hinaus erfüllt die Post den entsprechenden Auftrag.