



Erfüllung des Grundversorgungsauftrags 2021

Die Post hat im März 2022 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 2021 Bericht erstattet.

1 Berichterstattung der Post

1.1 Bereitstellung des Mindestangebots

PostFinance ist verpflichtet, 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). Das Mindestangebot ermöglicht 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) vorzunehmen. Zum Angebot von PostFinance gehört ausserdem die Gutschrift von Bargeld auf das Konto eines Dritten (Bst. c). Seit dem 1. Januar 2021 hält die Postverordnung ausdrücklich fest, dass grenzüberschreitende Überweisungen in Schweizer Franken oder in einer Fremdwährung nicht Teil der Grundversorgung im Zahlungsverkehr sind (Art. 43 Abs. 1^{bis} VPG).

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 Zugang zu den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs

Im Jahr 2021 gestaltete die Post 97 Zugangspunkte ihres Postnetzes um. Insgesamt 76 Poststellen wurden in Agenturen umgewandelt (2020: 62), 13 durch einen Hausservice ersetzt (2020: 15) und 8 ohne Ersatzlösung geschlossen. 5 dieser Schliessungen betrafen eine von zwei Filialen in städtischem Gebiet. Die Post will nun im Jahr 2022 die Anzahl eigenbetriebener Zugangspunkte stabilisieren.

Zusammenfassend wird festgehalten, dass Ende 2021 das Unternehmen über 805 Poststellen, 1251 Agenturen und 888 Postomaten verfügte. Im Vergleich zum Vorjahr verringerte sich die Zahl der Poststellen um 97, gleichzeitig kamen 66 neue Agenturen hinzu. Mit über 4800 Zugangspunkten in der ganzen Schweiz bedient die Post weiterhin das dichteste Postnetz in Europa.

PostNetz - Physische Zugangspunkte für die Bevölkerung	2017	2018	2019	2020	2021
Poststellen mit Barzahlungsverkehr	1184	1075	980	902	805
Agenturen ohne Barzahlungsverkehr	968	1061	1136	1185	1251
PostFinance Filialen	41	39	38	38	34
Gebiete mit Hausservice	1326	1341	1775	1797	1847
Postomaten	999	984	975	961	888

Die Zahl der Gebiete mit Hausservice ist im Jahr 2021 gegenüber dem Vorjahr um 50 gestiegen. Somit sind es schweizweit nun 447 855 Haushalte, die an der Haustür bedient werden (34 660 Haushalte mehr als im Jahr 2020). Dieses Dienstleistungsmodell wird eingeführt, wenn nach der Kündigung durch den Agenturpartner keine neue Partnerschaftslösung gefunden werden kann.

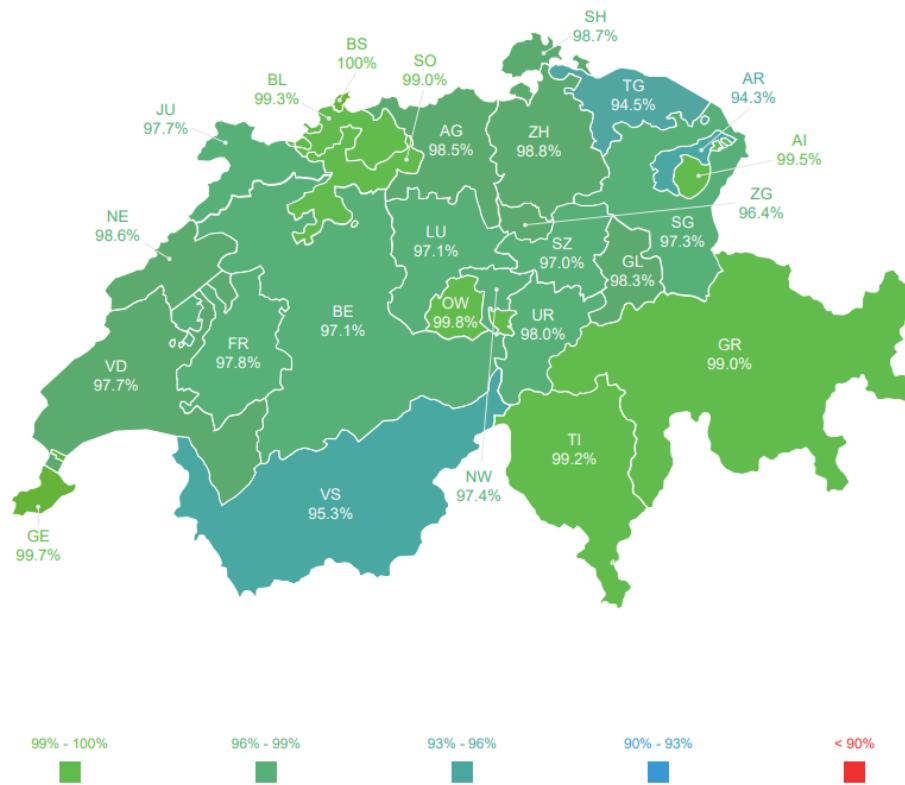
Die Anzahl der PostFinance-Filialen wurde im Jahr 2021 auf 34 reduziert (2020: 38). Finanzberatungen für Kundinnen und Kunden erfolgen zunehmend digital, weshalb physische Zugangspunkte immer weniger frequentiert werden.

1.3 Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs

Im Jahr 2021 (wie auch im Vorjahr) waren die Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs für 98 Prozent der ständigen Wohnbevölkerung in der Schweiz innerhalb von 20 Minuten zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln zugänglich. Die Schwelle von 90 Prozent, einschliesslich Hausservice, wurde in allen Kantonen erreicht. Damit hat die Post die gesetzlichen Anforderungen vollumfänglich erfüllt. Den niedrigsten Prozentsatz für den Zugang zum Barzahlungsverkehr hat mit 94.3 Prozent der Kanton Appenzell Ausserrhoden (2020: VS mit 95.1 %), während Basel-Stadt mit 100 Prozent den höchsten Wert erzielt (2020: BS mit 100 %).

Im Vergleich zu 2020 hat sich der Zugang zum Barzahlungsverkehr in 7 Kantonen verbessert, in 11 Kantonen ist er gleichgeblieben und in 8 Kantonen (AR, GE, JU, SO, TG, TI, VD und ZH) ist er um durchschnittlich 0.4 Prozentpunkte zurückgegangen.

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



Erfüllung der Erreichbarkeitsvorgabe
Zugang zu den Bargelddienstleistungen mit Hausservice und Bareinzahlung und
Barauszahlung am Domizil

Kanton	2019	2020	2021
Zielwert	90.0%	90.0%	90.0%
AG	98.6%	98.5%	98.5%
AI	99.5%	99.5%	99.5%
AR	93.4%	95.4%	94.3%
BE	96.9%	97.1%	97.1%
BL	99.3%	99.3%	99.3%
BS	100.0%	100.0%	100.0%
FR	96.4%	97.0%	97.8%
GE	99.7%	99.8%	99.7%
GL	98.2%	98.3%	98.3%
GR	98.8%	98.9%	99.0%
JU	97.7%	98.2%	97.7%
LU	96.7%	97.0%	97.1%
NE	98.5%	98.6%	98.6%
NW	96.6%	97.4%	97.4%
OW	99.8%	99.8%	99.8%
SG	97.2%	97.2%	97.3%
SH	98.7%	98.7%	98.7%
SO	98.9%	99.1%	99.0%
SZ	96.5%	96.7%	97.0%
TG	95.6%	95.7%	94.5%
TI	99.0%	99.3%	99.2%
UR	97.9%	98.0%	98.0%
VD	97.5%	97.8%	97.7%
VS	94.7%	95.1%	95.3%
ZG	96.2%	96.1%	96.4%
ZH	98.8%	98.9%	98.8%
National	97.8%	98.0%	98.0%

Die Post ist verpflichtet, mit den Kantonen zur Planung und Koordination des Poststellen- und Postagenturennetzes in ihrem Gebiet regelmässig im Dialog zu stehen (Art. 44 Abs. 4 VPG). Im Laufe des Jahres 2021 hat die Post mindestens ein konstruktives Gespräch mit den zuständigen Personen jedes Kantons geführt. Dabei wurden insbesondere die Digitalisierung der von der Post angebotenen Dienstleistungen, die Öffnung von betriebseigenen Zugangspunkten des Postnetzes für Dritte sowie die Sicht der Kantone bezüglich des Inhalts des künftigen Grundversorgungsauftrags ab 2030 thematisiert.

1.4 Barrierefreier Zugang zu den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs für Menschen mit Behinderungen

Die Post stellt für Menschen mit Behinderungen einen barrierefreien Zugang zu ihrem elektronischen Zahlungsverkehr sicher und gewährleistet auf diese Weise die Chancengleichheit. Seit 2004 schreibt das Bundesgesetz über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen

(BeHiG; SR 151.3) einen barrierefreien Zugang für alle vor.

Im November 2020 erhielt die Post von der Stiftung «Zugang für alle» erneut die höchste Zertifizierungsstufe AA+ für ihre PostFinance-Website. E-Finance wurde wiederum mit der Zertifizierungsstufe AA ausgezeichnet. Mit regelmässigen internen Überprüfungen sorgt die Post dafür, dass die Qualität ihrer Online-Dienstleistungen beibehalten oder sogar optimiert wird. Die beiden oben erwähnten Bewertungen bescheinigen, dass PostFinance die Empfehlungen des Bundes gut umsetzt und einen einfachen und uneingeschränkten Zugang für Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität gewährleistet.

1.5 Entwicklung des Zahlungsverkehrs

Die erhöhte Tendenz zur Benützung der digitalen Dienstleistungen von PostFinance wirkte sich im Jahr 2021 weiter auf die Nutzung der Grundversorgung im Zahlungsverkehr aus. Der Anteil der bargeldlosen Zahlungen, der bereits während der Covid-19-Pandemie einen markanten Zuwachs verzeichnete, erhöhte sich weiter. Die Anzahl der vollständig in bar getätigten Zahlungen am Postschalter (einschliesslich Hausservice) sank 2021 gegenüber dem Vorjahr um 12.4 Prozent (2020: –14.5 %), während das Volumen um 10.2 Prozent zurückging (2020: –18.4 %). Bei den Zahlungsmitteln, die für diese Transaktionen verwendet wurden, gab es keine nennenswerten Veränderungen: Im Jahr 2021 lag der Anteil der vollständig in bar getätigten Zahlungen am Schalter bei 76.1 Prozent, und lediglich 23.9 Prozent der Zahlungen erfolgten ganz oder teilweise mit Karte (2020: 76.2 % bzw. 23.8 %).

Auch die Bargeldbezüge durch Kundinnen und Kunden an den Schaltern und an den Postomaten waren im Jahr 2021 erneut rückläufig. Das Volumen der Bargeldtransaktionen sank gegenüber dem Vorjahr um 6.4 Prozent (2020: –21.3 %), und die Anzahl der Transaktionen nahm im gleichen Zeitraum um 10.4 Prozent ab (2020: –29.7 %). Aufgrund des veränderten Nutzungsverhaltens ihrer Kundschaft hinsichtlich des Zahlungsverkehrs überprüft die Post schrittweise ihr bestehendes Postomaten-Netz. Defekte Automaten sowie solche an Standorten, die von einer Schliessung betroffen sind, werden nicht mehr zwingend ersetzt. Die an 43 Postomaten verfügbare Funktion der Bareinzahlung wurde am 1. Juli 2021 ebenfalls vollständig aus dem Dienstleistungsangebot der Post gestrichen.

1.6 Kundenbeziehung und -zufriedenheit mit PostFinance

Die Privat- und Geschäftskundschaft von PostFinance schrumpfte 2021 weiter. Auch die Anzahl der Konten im Bereich der Grundversorgung im Zahlungsverkehr bei der PostFinance nahm erneut ab. Dieser Rückgang der Einlagen von Privatkunden ist eine direkte Folge der vom Finanzinstitut beschlossenen Absenkung des Schwellenwerts für Negativzinsen. Dieser wurde am 1. Juli 2021 von 250 000 Franken Vermögen auf 100 000 Franken herabgesetzt.

Mit dem Kundenverlust bei PostFinance ging auch die Zahl der Reklamationen im Jahr 2021 um 2.4 Prozent zurück. Ebenfalls rückläufig waren die Suchanfragen im Zusammenhang mit QR-Rechnungen und E-Finance sowie die Zahl der vom Bankenombudsman behandelten Fälle. Die Anzahl der Beschwerden nahm hingegen im Vergleich zum Vorjahr um 20.5 Prozent zu. Dieser Anstieg ist hauptsächlich auf die Inbetriebnahme der neuen PostFinance-App sowie die Einführung eines neuen Bankpakets und des neuen Schwellenwerts für die Guthabengebühr zurückzuführen.

Die jährlich von der Post durchgeführte Befragung hat ergeben, dass die Kundschaft mit den Dienstleistungen von PostFinance im Allgemeinen zufrieden ist. Die Kundenzufriedenheit bei den Kundinnen und -kunden sank im Jahr 2021 um nur 1 Punkt von 81 auf 80 von 100 möglichen Punkten. Als negative Elemente wurden die Erhöhung der Guthabengebühr und die ausgeweitete Anwendung der Negativzinsen hervorgehoben. Auch die mangelhafte Akzeptanz der PostFinance Card in Geschäften im Ausland wurde kritisiert. Dank der Partnerschaft mit Debit Mastercard soll dieser Aspekt aber ab

2022 verbessert werden. TWINT und die von PostFinance angebotenen digitalen Dienstleistungen erhielten eine sehr gute Bewertung. Die Zufriedenheit der Geschäftskundinnen und -kunden ging gegenüber dem Vorjahr um 1 Punkt zurück und erreichte somit 77 Punkte.

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 2021 erfüllt.

Aus dem Ende März 2022 dem BAKOM eingereichten Bericht geht hervor, dass die Post das in der Verordnung vorgeschriebene Mindestangebot gewährleistet und dass somit grundsätzlich jede natürliche und juristische Person mit Wohnsitz oder Sitz in der Schweiz die Dienstleistungen der Grundversorgung in Anspruch nehmen kann (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).

Die Post hat die Anforderungen der Postgesetzgebung in Bezug auf den Zugang der Bevölkerung zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs erneut vollumfänglich erfüllt. Die 2021 gemessene Erreichbarkeit auf nationaler Ebene übertraf den vom Bundesrat festgesetzten Schwellenwert von 90 Prozent in jedem Kanton (Art. 44 VPG). Wie bereits im Vorjahr liegen die veröffentlichten Werte 8 Prozentpunkte über dem geforderten Mindestwert. Mit den qualitativ hochwertigen digitalen Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität kann die Post ausserdem die Vorgaben hinsichtlich des barrierefreien Zugangs für alle erfüllen.

2.2 Allgemeine Erwägungen

Die Nutzungsgewohnheiten der Schweizer Bevölkerung und Unternehmen verändern sich: Seit einigen Jahren wird immer häufiger von digitalen Dienstleistungen Gebrauch gemacht. Die physischen Transaktionen an Zugangspunkten des Postnetzes sind seit zehn Jahren rückläufig und für die Post mittlerweile defizitär. Zudem sind die Zinsmargen von PostFinance erneut gesunken – einerseits, weil weiterhin Negativzinsen angewendet werden, und andererseits, weil die von der FINMA bewilligte Gewährung von Covid-19-Krediten am 31. Dezember 2020 endete. Deshalb setzt das Finanzinstitut auf den beschleunigten Ausbau seiner digitalen Angebote. Mit ihrer neuen, auf Online-Dienste ausgerichteten Strategie will PostFinance ihr Unternehmensergebnis stabilisieren.

Zu erwähnen ist, dass dieser wachsende Trend hin zu digitalen Dienstleistungen durch die Expertenkommission Grundversorgung Post in ihrem am 24. Februar 2022 veröffentlichten Bericht über die postalische Grundversorgung untersucht wurde. Die Kommission empfiehlt unter anderem eine Modernisierung der Grundversorgung mit Post- und Zahlungsdienstleistungen, sodass diese den Bedürfnissen und Erwartungen der Kundschaft der Post besser gerecht werden. In Bezug auf die Grundversorgung im Zahlungsverkehr ist die Kommission der Ansicht, dass jede Person weiterhin ein Anrecht auf ein Konto mit den grundlegenden Zahlungsverkehrsfunktionen haben soll. Ebenso sollen Bargeldtransaktionen auch künftig Teil der Grundversorgung bleiben, solange es kein digitales Zahlungsmittel gibt, das vergleichbare Eigenschaften wie Bargeld aufweist. So kommt die Expertenkommission zum Schluss, dass der Auftrag in Zukunft öffentlich ausgeschrieben und wenn nötig staatlich abgegolten werden soll. Es bestehe die Gefahr, dass die Grundversorgung, wie sie heute gesetzlich definiert ist, in einigen Jahren nicht mehr den tatsächlichen Bedürfnissen der Bevölkerung entspricht.