

# Erfüllung des Grundversorgungsauftrags 2022

Die Post hat im März 2023 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 2022 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). Seit dem 1. Januar 2021 wird in der Postverordnung festgehalten, dass grenzüberschreitende Überweisungen in Schweizer Franken oder in einer Fremdwährung nicht Teil der Grundversorgung im Zahlungsverkehr sind (Art. 43 Abs. 1<sup>bis</sup> 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 Postalische Zugangspunkte

Im Jahr 2022 stellte die Post der Bevölkerung landesweit insgesamt 4898 Zugangspunkte zur Verfügung, im Vorjahr waren es 4815. Dazu gehören die Poststellen, die Agenturen, die Gebiete mit Hauservice, die Automaten My Post 24, die Aufgabe- und Abholstellen bei Ladengeschäften sowie Geschäftskundenstellen. Zu den 4898 Zugangspunkten kommen noch die Postomaten und PostFinance-Filialen hinzu.

PostNetz - Physische Zugangspunkte für die Bevölkerung

	2018	2019	2020	2021	2022
Poststellen mit Barzahlungsverkehr	1075	980	902	805	773
Agenturen ohne Barzahlungsverkehr	1061	1138	1185	1251	1254
PostFinance Filialen	39	38	38	34	34
Gebiete mit Hauservice	1341	1775	1797	1847	1881
Postomaten	984	975	961	888	887
My-Post-24-Automaten, Aufgabe- und Abholstellen, Geschäftskundenstellen	-	-	-	912	990

Die Post hat ihre Dienstleistungen im Jahr 2022 in 773 Poststellen angeboten, was einer Abnahme um 3,98 % gegenüber dem Vorjahr entspricht. Dieser leichte Rückgang ist vor allem auf die bereits vor 2022 geplanten Umwandlungen von Poststellen in Agenturen zurückzuführen, die im Jahr 2021 noch nicht abgeschlossen waren. Gleichzeitig investiert die Post in die Modernisierung ihrer Poststellen, damit sie den Bedürfnissen ihrer Kundinnen und Kunden noch besser gerecht werden kann. Die Anzahl

der Agenturen blieb stabil und erhöhte sich nur leicht von 1251 im Jahr 2021 auf 1254 im Jahr 2022 (+0,24 %). Die Zahl der Gebiete mit Hausservice hat im Jahr 2022 um 1,84 % zugenommen. Somit werden nun 1881 Orte (+34 Gebiete) in dieser Form bedient. Der Hauptgrund für dieses Wachstum ist die Erweiterung des Angebots im Kanton Appenzell Ausserrhoden.

Die Anzahl der My-Post-24-Automaten, der Aufgabe- und Abholstellen bei Ladengeschäften sowie der Geschäftskundenstellen betrug im Berichtsjahr 990 (2021: 912). Damit ist sie um 8,55 % gestiegen. Aufgabe- und Abholösungen bieten mehr Flexibilität, was den Bedürfnissen der Postkundinnen und -kunden entspricht.

PostFinance betrieb im Berichtsjahr 34 Filialen. Das sind ungefähr gleich viele wie im Vorjahr. Weil defekte Geräte in der Regel nicht mehr repariert oder ersetzt werden, geht die Zahl der Postomaten Jahr für Jahr weiter zurück. Dieser Entscheid von PostFinance beruht im Wesentlichen auf den anhaltenden Änderungen im Verhalten der Kundinnen und Kunden, die jedes Jahr weniger Bargeld beziehen. Waren im Jahr 2021 noch 888 Postomaten in Betrieb, betrug deren Zahl im Berichtsjahr 867 Geräte und schrumpfte damit um 2,36 % gegenüber dem Vorjahr.

### **1.3 Zugang zu den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs**

Im Jahr 2022 waren die Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs in den Kantonen für 95,4 bis 100 % ihrer Bevölkerung innerhalb von 20 Minuten zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar. Damit wurde der Schwellenwert von mindestens 90 % in allen Kantonen deutlich übertroffen. Auch gesamtschweizerisch hat sich der Wert für den Zugang zum Barzahlungsverkehr gegenüber dem Vorjahr um 0,1 % auf 98,1 % verbessert.

Der Kanton Wallis wies beim Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs den niedrigsten Wert auf: Mit 95,4 % lag er im Jahr 2022 als einziger Kanton unter 96 %. Dennoch ist der Wert in diesem Kanton im Vergleich zum Vorjahr um 0,1 % gestiegen. Am meisten verbesserte sich der Zugang zum Barzahlungsverkehr im Jahr 2022 im Kanton Appenzell Ausserrhoden mit einem Anstieg um 3,8 Prozentpunkte gegenüber 2021. Ausschlaggebend dafür war die Ausweitung des Hausservice in diesem Kanton. Seit 2019 erzielt Basel-Stadt mit 100 % den höchsten Wert.

Ganz allgemein hat sich der Zugang zum Barzahlungsverkehr in 18 Kantonen verbessert (AG, AR, FR, GE, GL, JU, LU, NE, NW, OW, SH, SZ, TG, UR, VD, VS, ZG und ZH), in 2 Kantonen (BE und SG) hat er sich im Vergleich zu 2021 um je 0,1 Prozentpunkte verschlechtert und in 6 Kantonen ist er unverändert geblieben. Der Kanton Basel-Stadt hat beim Zugang zum Barzahlungsverkehr den Maximalwert von 100 % bereits erreicht.

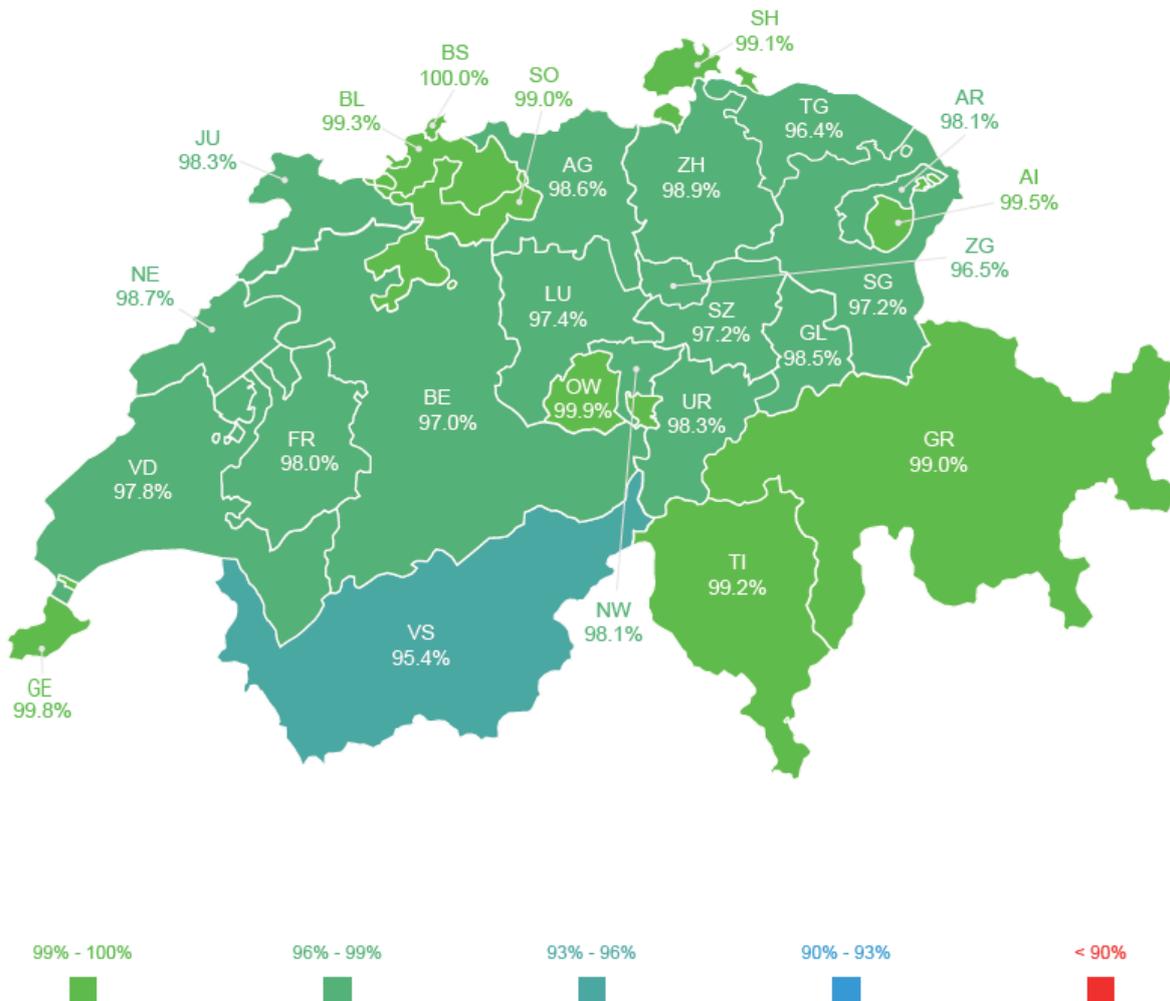
## Erfüllung der Erreichbarkeitsvorgabe

Zugang zu den Bargelddienstleistungen mit Hauservice und Bareinzahlung und Barauszahlung am Domizil

Kanton	2019	2020	2021	2022
Zielwert	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
AG	98.6%	98.5%	98.5%	98.6%
AI	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%
AR	93.4%	95.4%	94.3%	98.1%
BE	96.9%	97.1%	97.1%	97.0%
BL	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%
BS	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
FR	96.4%	97.0%	97.8%	98.0%
GE	99.7%	99.8%	99.7%	99.8%
GL	98.2%	98.3%	98.3%	98.5%
GR	98.8%	98.9%	99.0%	99.0%
JU	97.7%	98.2%	97.7%	98.3%
LU	96.7%	97.0%	97.1%	97.4%
NE	98.5%	98.6%	98.6%	98.7%
NW	96.6%	97.4%	97.4%	98.1%
OW	99.8%	99.8%	99.8%	99.9%
SG	97.2%	97.2%	97.3%	97.2%
SH	98.7%	98.7%	98.7%	99.1%
SO	98.9%	99.1%	99.0%	99.0%
SZ	96.5%	96.7%	97.0%	97.2%
TG	95.6%	95.7%	94.5%	96.4%
TI	99.0%	99.3%	99.2%	99.2%
UR	97.9%	98.0%	98.0%	98.3%
VD	97.5%	97.8%	97.7%	97.8%
VS	94.7%	95.1%	95.3%	95.4%
ZG	96.2%	96.1%	96.4%	96.5%
ZH	98.8%	98.9%	98.8%	98.9%
<b>National</b>	<b>97.8%</b>	<b>98.0%</b>	<b>98.0%</b>	<b>98.1%</b>

## 1.4 Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs

Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs pro Kanton: Der Schwellenwert liegt bei mindestens 90 % (Abbildung).



Die Post ist verpflichtet, mit jedem Kanton mindestens einmal jährlich den Dialog zur Planung und Koordination des Poststellen- und Postagenturnetzes in seinem Gebiet zu pflegen (Art. 44 Abs. 4 VPG). Im Laufe des Jahres 2022 hat die Post diese Vorgabe eingehalten und mindestens ein konstruktives Gespräch mit den zuständigen Personen jedes Kantons geführt. Dabei wurden insbesondere die Digitalisierung der von der Post angebotenen Dienstleistungen, die Haltung der Post in Bezug auf die Schlussfolgerungen des Berichts Egerszegi, die in einigen Kantonen geplante Wiedereinführung der elektronischen Stimmabgabe im Jahr 2023 sowie die kontinuierlichen Innovationen bei den Dienstleistungen der Post thematisiert. In diesen Gesprächen wurden zudem die Auswirkungen möglicher Stromausfälle erörtert, die im Zusammenhang mit der Energiekrise auftreten könnten.

## 1.5 Entwicklung des Zahlungsverkehrs

### Entwicklung der Zahlungsformen

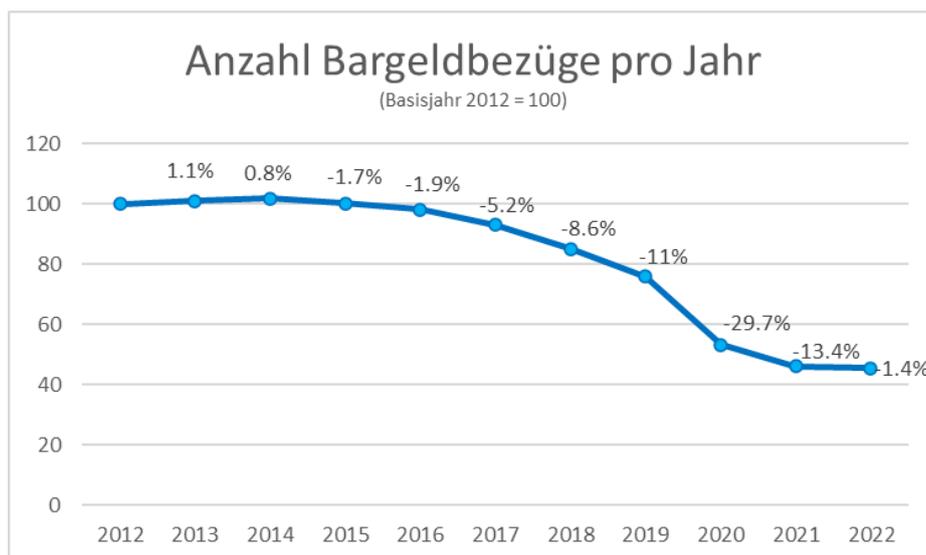
Die Anzahl der in bar getätigten Zahlungen am Postschalter (einschliesslich Hausservice) sank im Jahr 2022 weiter um 16,8 % (2021: -12,4 %), während ihr Volumen im Vergleich zum Vorjahr um 15,1 % (2021: -10,2 %) abnahm. Bei den Zahlungsmitteln, die für diese Transaktionen verwendet

wurden, gab es keine nennenswerten Veränderungen: Der Anteil der vollständig in bar getätigten Zahlungen am Schalter entwickelte sich im Jahr 2022 deutlich rückläufig: Mit 67 % lag er um 9,1 % tiefer als noch im Vorjahr (2021: 76,1 %). Hingegen stieg die Anzahl der ganz oder teilweise mit Karte getätigten Zahlungen auf 33 % (2021: 23,9 %).

Die Entwicklung der Transaktionen zeigt, dass digitale Zahlungsmittel wie TWINT oder E-Finance immer mehr an Beliebtheit gewinnen, auf Kosten der Zahlungen in Papierform. Die Anzahl der physischen Überweisungen vom eigenen Konto auf Konten Dritter ging im Jahr 2022 um fast 20 % zurück, während die elektronischen Zahlungen um 2,1 % zulegten. Bei den physischen Transaktionen sank das Volumen um 26,4 %, parallel dazu stieg es bei den elektronischen Transaktionen um 5,3 %. Die Covid-19-Pandemie hat der positiven Entwicklung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs weiteren Schub verliehen. Von 2012 bis 2022 und damit innerhalb von zehn Jahren ging die Anzahl der direkt an den physischen Zugangspunkten der Post getätigten Bargeldtransaktionen somit um mehr als die Hälfte zurück.

### Bargeldbezüge

Seit mehreren Jahren sind die Bargeldbezüge rückläufig. Dieser Trend begann mit der Einführung der Bezahl-App TWINT<sup>1</sup> im September 2016: Diese App ist einfach zu bedienen und stiess bei den Nutzerinnen und Nutzern rasch auf grosse Beliebtheit. Der grösste Rückgang in den vergangenen zehn Jahren wurde während der Covid-19-Pandemie verzeichnet, dies insbesondere wegen der Empfehlung des Bundesrates, kontaktlose Zahlungsmethoden zu bevorzugen. Zwischen 2021 und 2022 gingen die Bargeldbezüge am Postschalter nur leicht um 1,4 % zurück, im Jahr 2022 dagegen nahm das Volumen dieser Bezüge um 6,4 % ab (2021: -6,5 %<sup>2</sup>). Diese anhaltende Verschiebung von klassischen Zahlungsmethoden hin zu bargeldlosen Transaktionen ist Ausdruck einer nachhaltigen Verhaltensänderung der Kundinnen und Kunden.



Waren die Bargeldbezüge in den PostFinance-Filialen und an den Postomaten im Jahr 2022 rückläufig, verblieben die Abhebungen an den Bankomaten der Partner und in den Geschäften annähernd auf Vorjahresniveau.

## 1.6 Kundenbeziehung und -zufriedenheit mit PostFinance

Gegenüber dem Vorjahr verkleinerte sich die Privatkundschaft im Jahr 2022 um 4,8 % (2021: -4,2 %). Die Zahl der Geschäftskundinnen und -kunden verringerte sich im gleichen Zeitraum um 1,9 %

<sup>1</sup> <https://www.twint.ch/unternehmen/ueber-uns/?lang=de>

<sup>2</sup> Zahl im Bericht 2022 korrigiert.

(2021: -2,6 %). Da die Anzahl der Konten eng mit der Anzahl der Kundinnen und Kunden verknüpft ist, nahm im Jahr 2022 auch die Anzahl der Konten bei PostFinance ab. Dieser Rückgang der Kundenbeziehungen ist unter anderem auf die Einführung der Gebühren für die neuen Bankpakete, auf die Belastung der Kundenvermögen mit Negativzinsen bis Ende September 2022 sowie auf die Auflösung inaktiver Konten bei PostFinance zurückzuführen.

Die Anzahl der Reklamationen ging im Jahr 2022 generell um 19,1 % zurück, der Anteil an Beschwerden sank um 29,4 %. Dagegen verzeichnete der Bereich E-Finance für sich allein betrachtet eine Zunahme der Reklamationen und Beschwerden. Der Anstieg ist namentlich auf die grosse Anzahl der E-Finance-Benutzerinnen und -Benutzer sowie auf die Einführung neuer Funktionen im Online-System zurückzuführen, welche negative Reaktionen auslösten. Die Zahl der vom Bankenombudsman behandelten Fälle betrug 26 (2021: 12). Damit hat sich die Anzahl der behandelten Dossiers in den Jahren 2021 bis 2022 mehr als verdoppelt, ohne dass eine Kategorisierung möglich wäre, weil die Heterogenität der Anträge dafür viel zu gross ist.

Die Zufriedenheit der Privatkundinnen und -kunden mit dem Finanzinstitut und seinen Dienstleistungen war im Jahr 2022 mit 79 von 100 möglichen Punkten vergleichsweise hoch, während die Zufriedenheit der Geschäftskundinnen und -kunden 76 Punkte erreichte. Gegenüber dem Vorjahr ging die Zufriedenheit der Privat- und der Geschäftskundschaft zusammengenommen um 1 Punkt zurück. Hauptkritikpunkte bildeten die von PostFinance angewendeten Negativzinsen sowie die Einführung der Gebühren für die neuen PostFinance-Bankpakete. Eine sehr gute Bewertung erhielten die über E-Finance und TWINT angebotenen digitalen Dienstleistungen und die neue Debit-Mastercard von PostFinance, die in den meisten Geschäften akzeptiert wird.

## **1.7 Barrierefreier Zugang zu den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs für Menschen mit Behinderungen**

Die Post ist von Gesetzes wegen dazu verpflichtet, den barrierefreien Zugang zu ihrem elektronischen Zahlungsverkehr sicherzustellen. Die Post setzt sich mit den Bedürfnissen ihrer Kundinnen und Kunden auseinander und nimmt den Auftrag ernst, Menschen mit Behinderungen den Zugang zu Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs zu ermöglichen. Mit regelmässigen Überprüfungen ihrer Website und dem Online-Angebot von E-Finance sorgt die Post dafür, dass ihre Dienstleistungen für seh- und hörbehinderte Menschen sowie für Personen mit anderen physischen Einschränkungen optimiert werden. Die im November 2020 von der Stiftung «Zugang für alle» verliehene höchste Zertifizierungsstufe AA+ (seit 2020 gab es keine neuen Bewertungen) für [www.postfinance.ch](http://www.postfinance.ch) und die Zertifizierungsstufe AA für E-Finance sind immer noch aktuell.

## **2 Beurteilung durch das BAKOM**

### **2.1 Erfüllung des gesetzlichen Auftrags**

Nach Einschätzung des BAKOM hat die Post den ihr gemäss der Postgesetzgebung übertragenen Grundversorgungsauftrag im Zahlungsverkehr im Jahr 2022 erfüllt.

Aus dem Mitte März 2023 dem BAKOM eingereichten Bericht geht hervor, dass die Post das in der Verordnung vorgeschriebene Mindestangebot gewährleistet und dass somit 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 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 2022 gemessene Erreichbarkeit übertraf in jedem Kanton klar den vom Bundesrat festgesetzten Schwellenwert von 90 % ([Art. 44 VPG](#)). Gesamtschweizerisch wurde der geforderte Mindestwert um 8,1 % übertroffen, das Ergebnis ist somit noch besser als in den Jahren 2020 (+8,0 %) und 2021 (+8,0 %). Mit den qualitativ hochwertigen digitalen Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität kann die Post als zuverlässige Partnerin ausserdem die Vorgaben hinsichtlich des barrierefreien Zugangs für alle gewährleisten.

## 2.2 Allgemeine Erwägungen

Die Post modernisiert die Poststellen und stabilisiert deren Anzahl. Im Jahr 2022 standen der Bevölkerung 773 Poststellen zur Verfügung. Verglichen mit dem Vorjahr ging die Anzahl eigenbetriebener Zugangspunkte zwar leicht zurück, dennoch vermag die Post den Zugang zu den von ihr angebotenen Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs von Jahr zu Jahr zu verbessern, obwohl die Frequentierung der physischen Zugangspunkte zurückgeht. Die Bevölkerung nutzt für Zahlungen immer seltener Bargeld und bevorzugt zunehmend bargeldlose Zahlungsmittel. Dieser Trend weg vom Bargeld und hin zum bargeldlosen Bezahlen hält auch nach dem Ende der Corona-Pandemie an. So fällt die Verschiebung hin zu bargeldlosen Zahlungsmitteln im Jahr 2022 zwar weniger deutlich aus als in den beiden Vorjahren, dennoch scheint eine Rückkehr zurück zum Bargeld ähnlich wie bei den elektronischen Zahlungen wenig wahrscheinlich.

Die Wiedereinführung von Positivzinsen per September 2022 auf bestimmten Guthaben bei PostFinance sowie die Erhöhung der Zinssätze auf Spar- und Vorsorgekonten seit dem 1. Mai 2023 werden mit grosser Wahrscheinlichkeit dazu beitragen, dass sich die Zufriedenheit sowohl der Privat- als auch der Geschäftskundinnen und -kunden des Finanzinstituts im Jahr 2023 verbessert.