

1 Erfüllung des Grundversorgungsauftrags 2016

Die Post hat im März 2017 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 2016 erstattet.

1.1 Bereitstellung des Mindestangebots

PostFinance bietet natürlichen und juristischen Personen mit Wohnsitz, Sitz oder Niederlassung in der Schweiz das Eröffnen und Führen eines Zahlungsverkehrskontos an ([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 1.74 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, da die Barzahlungsdienstleistungen bei ihnen eingeschränkt sind. Der Bezug von Bargeld ist jedoch möglich (abhängig vom Kassabestand). 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 2016 gab es insbesondere 1323 Poststellen, 849 Agenturen und 1005 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, PostFinance-Filiale, 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>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>Δ 2015-2016</u>
Poststellen mit Barzahlungsverkehr	1648	1555	1457	1317	-140
Agenturen	569	660	735	849	+114
PostFinance-Filialen	45	43	43	43	0
Postleitzahlgebiete mit Hausservice	1269	1278	1295	1319	+24
Postomaten	982	985	977	1005	+28

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 in den Poststellen 2016 für 96.8% 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 98.3% der Bevölkerung gewährleistet. Die Zugangsquote liegt somit über dem vom Bundesrat im Jahr 2012 festgelegten Wert von 90%. Sie verblieb seit 2013 auf einem ähnlichen Niveau.

<u>Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs gemäss Art. 44 VPG</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>
Bevölkerungsanteil mit Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs innerhalb 30 Minuten (in %)	96.9	96.8	97.0	96.8
Bevölkerungsanteil mit Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs innerhalb 30 Minuten oder mit Hausservice (in %)	98.5	98.3	98.5	98.3

Im letzten Jahr nahm die Post im Postnetz verschiedene Änderungen vor, die den Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs betrafen. So hat sie 99 Zugangspunkte mit einem vollständigen Angebot an Bargelddienstleistungen durch Zugangspunkte ersetzt, an denen der Barzahlungsverkehr nicht möglich ist. In 21 Fällen wurde als Ersatz ein Hausservice eingerichtet. Zudem wurden 13 Zugangspunkte mit Barzahlungsangebot ersatzlos geschlossen.

<u>Änderungen in der Postinfrastruktur</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>
Ersetzen von Zugangspunkten mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs durch Zugangspunkte ohne Barzahlungsdienstleistungen	79	99
Schliessung von Zugangspunkten mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs und Inbetriebnahme eines Hausservice	12	21
Ersatzlose Schliessung von Zugangspunkten mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs	9	13

1.4 Barrierefreier Zugang zum elektronischen Zahlungsverkehr für Menschen mit Behinderungen

Die Stiftung „Zugang für alle“ hat die Post im September 2016 erneut 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.

1.5 Kundenbeziehung und -zufriedenheit

Die Anzahl Reklamationen bei PostFinance ist gegenüber dem Vorjahr um 13 438 bzw. 17.3% auf 64 121 zurückgegangen.

Aufgrund der Mitgliedschaft bei der Schweizerischen Bankiervereinigung ist für Kundinnen und Kunden von PostFinance seit dem 1. Juni 2016 bei Streitigkeiten der Schweizerische Bankenombudsman zuständig. Im Jahr 2016 wurden betreffend PostFinance 38 Ombudsfälle (Vorjahr: 85) verzeichnet.

Im Rahmen der von der Schweizerischen Post jährlich durchgeführten Kundenbefragung erreichte die Kundenzufriedenheit bei PostFinance in 2016 bei den Privatkunden 80 von 100 möglichen Punkten, bei den Geschäftskunden betrug sie 78. Sie ist gegenüber dem Vorjahr stabil geblieben. Beim Geschäftsbereich Poststellen und Verkauf erreichte die Kundenzufriedenheit ein ähnlich hohes Niveau wie im Vorjahr. Bei den KMU verbesserte sie sich um einen Punkt auf 83, bei den Privatkunden nahm sie um einen Punkt ab auf 86.

1.6 Beurteilung durch das BAKOM

1.6.1 Erfüllung des gesetzlichen Auftrags

Die Post hat den ihr gesetzlich übertragenen Grundversorgungsauftrag im Zahlungsverkehr im vergangenen Jahr 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 6.8 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.

1.6.2 Allgemeine Erwägungen

Die Bevölkerung nimmt sämtliche von PostFinance angebotenen Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs in Anspruch und nutzt die verschiedenen verfügbaren Kanäle. Die Bargeldeinzahlungen am Schalter sind in 2016 nach wie vor bedeutend mit 155 Millionen Transaktionen (- 5.7% gegenüber

2015). Die elektronischen Zahlungsanweisungen ihrerseits beliefen sich in 2016 auf 89 Millionen Transaktionen (+ 5.3% gegenüber 2015). Der Bestand an Postkonti in der Grundversorgung erhöhte sich gegenüber dem Vorjahr um rund 15 000 bzw. 0.5% auf 2.765 Millionen.

Das BAKOM wird in den kommenden Monaten eine repräsentative Umfrage zu den Bedürfnissen und Präferenzen der Bevölkerung hinsichtlich der Grundversorgungsdienste im Postbereich (inkl. Zahlungsverkehr) durchführen.

Die Zufriedenheit der PostFinance-Kundschaft ist weiterhin gut.

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