



# Erfüllung des Grundversorgungsauftrags 2019

Die Post hat im März 2020 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 2019 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 von PostFinance sowie ihrer Kundenannahme- und Weiterführungspolitik 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 Schärfere Vorgaben für die Erreichbarkeit von Zahlungsverkehrsdienstleistungen

Am 1. Januar 2019 traten neue Erreichbarkeitsvorgaben in Kraft. Eine dieser Vorgaben betrifft die Regionalisierung, die nun nicht mehr auf nationaler, sondern auf kantonaler Ebene vorgenommen wird. Zudem ist vorgesehen, dass die Post und die Kantone sich mindestens einmal pro Jahr austauschen müssen. Ziel dieses Planungsdialogs ist eine Abstimmung und Koordination von unterschiedlichen Versorgungsdienstleistungen und -infrastrukturen in den Regionen (z. B. über die kantonalen Richtpläne).

Eine weitere Neuerung ist die Vereinheitlichung der Zeitvorgaben für Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs. Ab 2019 sollen 90 % der Bevölkerung innerhalb von 20 Minuten zu Fuss oder mit den öffentlichen Verkehrsmitteln Barzahlungsdienstleistungen (Bareinzahlungen auf das eigene Konto oder das Konto eines Dritten und Bargeldbezug) tätigen können. Die Zeitvorgabe wurde für den Zahlungsverkehr analog zu jener im Postverkehr von 30 auf 20 Minuten gesenkt. Darüber hinaus ist die Post verpflichtet, in Gebieten, in denen nur eine Agentur vorhanden ist, die Bareinzahlung an der Wohnadresse der Kundin oder des Kunden oder in anderer geeigneter Weise anzubieten. Die oben ausgeführten, in der VPG festgehaltenen Änderungen werden zu einem insgesamt dichteren Netz an Zugangspunkten führen.

### 1.3 Zugang zu den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs

Die Post hat die Umgestaltung ihres Zugangsnetzes fortgesetzt. In 2019 wurden 84 Poststellen in Agenturen umgewandelt (2018: 102), zehn Poststellen wurden geschlossen und durch einen Hauservice ersetzt. Hingegen wurde keine Poststelle ohne Ersatzlösung geschlossen (2018: eine Schliessung). In den 84 Fällen einer Umwandlung von einer Poststelle in eine Agentur hat die Post die Möglichkeit zur Bareinzahlung am Domizil eingeführt. Es sind weniger Umwandlungen als im Vorjahr durchgeführt worden. In 2019 ist es der Post gelungen, einen konstruktiven Dialog bei der Neuorganisation ihres Zugangsnetzes zu etablieren. Ende Dezember 2019 zählte die Post somit 981 Poststellen (eine davon ohne Barzahlungsdienstleistungen), 1'136 Agenturen und 975 Postomaten.

	2017	2018	2019
Poststellen mit Barzahlungsverkehr	1184	1075	980
Agenturen ohne Barzahlungsverkehr	968	1061	1136
PostFinance Filialen	41	39	38
Gebiete mit Hauservice	1326	1341	1775
Postomaten	999	984	975

Hervorzuheben ist, dass im Jahr 2019 erstmals die Zahl der sich in Betrieb befindlichen Agenturen diejenige der Poststellen übersteigt. Die Zahl der Zugangspunkte (Poststellen und Agenturen) hat insgesamt um 22 abgenommen.

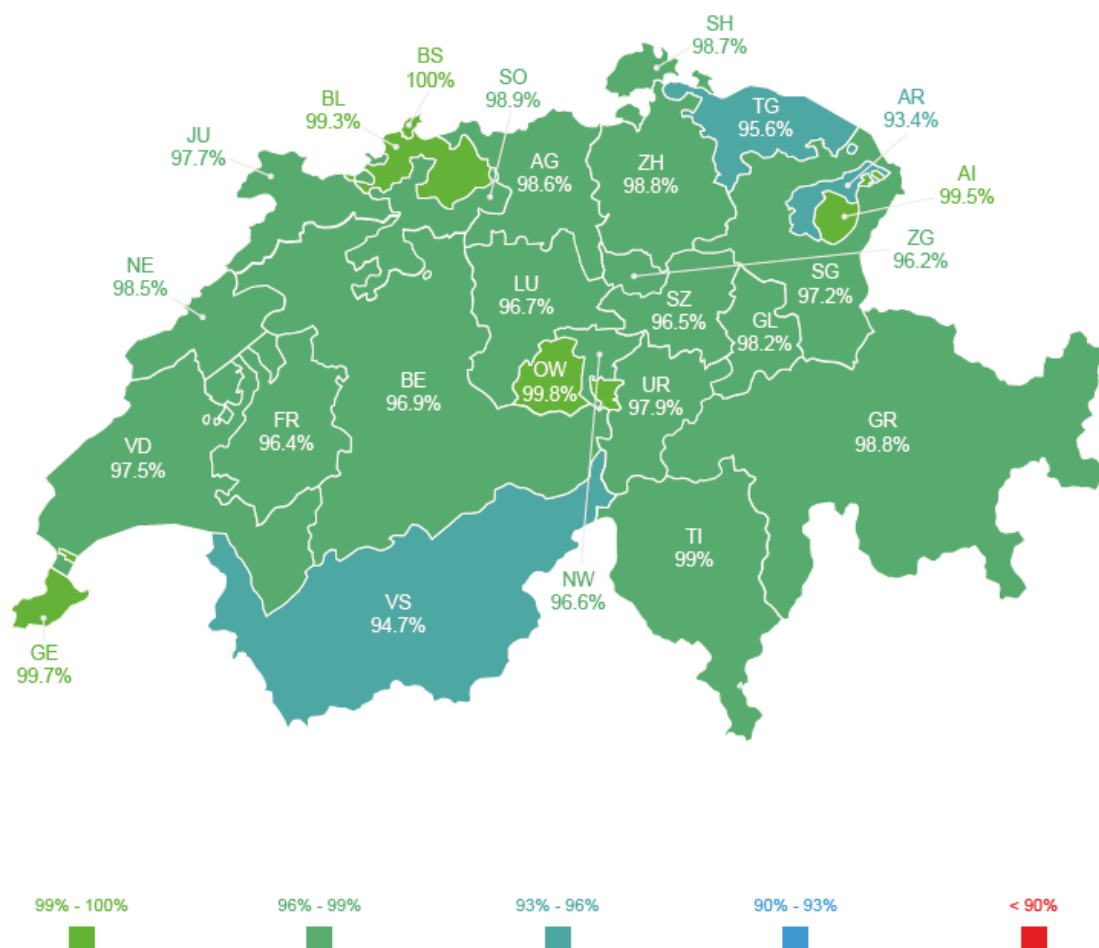
Die durch einen Hauservice bedienten Regionen wurden 2019 gemäss der Gemeindetypologie des Bundesamtes für Statistik (BFS) neu festgelegt. Diese Neudefinition erfolgte auf Initiative der Post und nicht aufgrund der neuen gesetzlichen Anforderungen. Die Anzahl der Regionen mit Hauservice in 2019 kann aufgrund der Neudefinition nicht mit den Vorjahren verglichen werden.

## 1.4 Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs

Trotz strengerer Erreichbarkeitsvorgaben waren die Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs für 97.8 Prozent der ständigen Wohnbevölkerung innerhalb von maximal 20 Minuten zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln zugänglich. Damit erfüllt die Post die neuen gesetzlichen Anforderungen vollumfänglich, wenn man auch den Hausservice und die Möglichkeit zur Bareinzahlung und Barauszahlung am Domizil miteinbezieht. Der Kanton mit dem niedrigsten Prozentsatz (inkl. Hausservice) erreicht 93.4 % (AR), jener mit den besten Zugangsbedingungen 100 % (BS).

Da sich die Vorgaben für den Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs im Jahr 2019 von jenen in den Vorjahren unterscheiden, ist ein Vergleich der Netzqualität nicht möglich.

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



2019	
Kanton	Zugang zu den Bargelddienstleistungen mit Hausservice und Bareinzahlung und Barauszahlung am Domizil
<b>Zielwert</b>	<b>98.0%</b>
AG	98.6%
AI	99.5%
AR	93.4%
BE	96.9%
BL	99.3%
BS	100.0%
FR	96.4%
GE	99.7%
GL	98.2%
GR	98.8%
JU	97.7%
LU	96.7%
NE	98.5%
NW	96.6%
OW	99.8%
SG	97.2%
SH	98.7%
SO	98.9%
SZ	96.5%
TG	95.6%
TI	99.0%
UR	97.9%
VD	97.5%
VS	94.7%
ZG	96.2%
ZH	98.8%
<b>National</b>	<b>97.8%</b>

## 1.5 Barrierefreier Zugang zum elektronischen Zahlungsverkehr für Menschen mit Behinderungen

Seit 2004 fördert die Post die Chancengleichheit für alle, indem sie Menschen mit Behinderungen die Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs mithilfe geeigneter technischer Hilfsmittel zugänglich macht. 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 können auch ältere Menschen profitieren.

Im September 2016 erhielt die Post von der Stiftung «Zugang für alle» die höchste Zertifizierungsstufe AA+. Diese Stufe ist Garant sowohl für effektiv barrierefrei zugängliche Websites als auch für die Einhaltung des Behindertengleichstellungsgesetzes. Das Zertifikat bescheinigt ausserdem die Erfüllung der Empfehlungen des Bundes. Im ersten Quartal 2020 dürfte die Post auf Grundlage der im zweiten Halbjahr 2019 durchgeführten Analysen ein neues Zertifikat erhalten.

## **1.6 Entwicklung des Zahlungsverkehrs**

Im Vergleich zum Vorjahr verzeichnete PostFinance 2019 eine Abnahme der Bargeldtransaktionen am Schalter um 7 % (2018: –10 %). Der Anteil der vollständig in bar getätigten Zahlungen in den Poststellen (einschliesslich Hausservice) belief sich auf 76.2 %, während die restlichen 23.8 % der Zahlungen ganz oder teilweise mit Karte erfolgten. Diese Prozentsätze sind praktisch gleich wie jene des Vorjahres.

Auch die Bargeldbezüge über die herkömmlichen Kanäle wie Poststellen, Agenturen und Automaten sind rückläufig. Das Transaktionsvolumen sank im Vergleich zu 2018 um 10 %, während die Anzahl der Transaktionen im gleichen Zeitraum um 11 % abnahm.

Aufgrund des veränderten Nutzungsverhaltens entscheiden sich die Kundinnen und Kunden der Post zunehmend für bargeldlose Zahlungsmittel. Sie begeben sich immer seltener in die physischen Filialen und bevorzugen digitale Postdienste. Darüber hinaus hat die Post seit September 2019 Automaten installiert, die es ermöglichen, selbstständig Zahlungen zu tätigen, ohne zum Schalter gehen zu müssen.

## **1.7 Kundenbeziehung und -zufriedenheit**

Im Jahr 2019 ging die Zahl der Reklamationen im Vergleich zum Vorjahr zurück. Diese betrafen vor allem Probleme in Zusammenhang mit dem E-Banking und der mobilen Anwendung von PostFinance. Die Abnahme der Beschwerden dürfte eine Folge der stetigen Verbesserung dieser digitalen Programme sein.

Im Gegensatz zu den Reklamationen stieg die Zahl der vom Schweizerischen Bankenombudsman behandelten Streitigkeiten zwischen Kundinnen und Kunden und PostFinance von 17 in 2018 auf 28 in 2019.

Die jährlich von der Post durchgeführte Kundenbefragung zeigte, dass die Kundschaft PostFinance in 2019 insbesondere aufgrund der Einführung von Kontoführungsgebühren kritischer gegenüberstand als noch im Vorjahr. Die Kundenzufriedenheit bei den Privatkunden sank im Jahr 2019 um 2 Punkte von 82 auf 80 von 100 möglichen Punkten. Auch die Zufriedenheit der Geschäftskunden ging zurück und erreichte 76 Punkte (2018: 80 Punkte). Hauptgrund für die Unzufriedenheit der Geschäftskunden ist die neue Preispolitik von PostFinance.

# **2 Beurteilung durch das BAKOM**

## **2.1 Erfüllung des gesetzlichen Auftrags**

Die Post hat den ihr gesetzlich übertragenen Grundversorgungsauftrag im Zahlungsverkehr im Jahr 2019 erfüllt.

Aus dem Bericht der Post 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).

Ausserdem erfüllt die Post im Jahr 2019 erneut die Anforderungen der Postgesetzgebung in Bezug auf den Zugang der Bevölkerung zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs. Auf nationaler Ebene übertraf die gemessene Erreichbarkeit den vom Bundesrat festgesetzten Schwellenwert von 90 % um 7.8 Prozentpunkte (Art. 44 VPG). Auch auf kantonaler Ebene erfüllt die Post die gesetzlichen Anforderungen vollumfänglich: Der Kanton mit dem niedrigsten Wert (AR) übertraf den Schwellenwert um 3.4 Prozentpunkte, während jener mit der besten Zugangsqualität (BS) 100 % erreichte und damit 10 Prozentpunkte über dem Schwellenwert lag. Dies zeigt, dass die Grundversorgung im Barzahlungsverkehr für die Bevölkerung trotz Inkrafttreten strengerer Erreichbarkeitsvorgaben Anfang 2019 in der ganzen Schweiz 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 Schweizer Bevölkerung konnte die von PostFinance angebotenen Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs über verschiedene physische und digitale Kanäle nutzen. Im Jahr 2019 ging die Zahl der Transaktionen, die in einer Poststelle, einer Agentur, in bar im Rahmen des Hausservices oder als Bargeldbezug am Postomaten abgewickelt wurden, zurück. Die Kundinnen und Kunden von PostFinance greifen vermehrt auf elektronische Zahlungsmöglichkeiten wie E-Banking und andere Anwendungen zurück. Damit werden die klassischen Einzahlungen am Schalter nach und nach verdrängt und PostFinance dazu veranlasst, ihr Online-Angebot auszubauen und Innovationen zu fördern. Sie wandelt sich schrittweise in ein Digital Powerhouse um und kann so ihren Kundinnen und Kunden neue Dienstleistungen anbieten. Obwohl das Netz der klassischen Zugangspunkte für Finanzdienstleistungen nach wie vor dicht ist, diversifiziert PostFinance ihr Angebot insbesondere mit einer Reihe verschiedener innovativer digitaler Dienstleistungen.