

# Erfüllung des Grundversorgungsauftrags 2023

Die Post hat im März 2024 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 2023 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). Grenzüberschreitende Überweisungen in Schweizer Franken oder in einer Fremdwährung sind ausdrücklich nicht Teil der Grundversorgung im Zahlungsverkehr (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 2023 stellte die Post landesweit 4963 Zugangspunkte bereit (gegenüber 4898 im Jahr zuvor). Dazu gehören die Poststellen, die Agenturen, die Gebiete mit Hausservice sowie verschiedene Typen von Automaten. Zu diesen 4963 Zugangspunkten kommen noch die Postomaten und PostFinance-Filialen hinzu.

PostNetz - Physische Zugangspunkte für die Bevölkerung

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Poststellen mit Barzahlungsverkehr	1075	980	902	805	773	769
Agenturen ohne Barzahlungsverkehr	1061	1136	1185	1251	1254	1237
PostFinance Filialen	39	38	38	34	34	34
Gebiete mit Hausservice	1341	1775	1797	1847	1881	1898
Postomaten	984	975	961	888	867	821
My-Post24-Automaten, Aufgabe- und Abholstellen, Geschäftskundenstellen	-	-	-	912	990	1059

Schweizweit bot die Post ihre Dienstleistungen im Jahr 2023 in 769 Poststellen an, was einer Abnahme um 0,5 Prozent gegenüber dem Vorjahr entspricht. Dieser Rückgang ist auf die definitive Schliessung zweier Poststellen zurückzuführen, für die keine Ersatzlösung gefunden werden konnte, sowie auf die Umwandlung einer Poststelle in eine Agentur und auf eine vorübergehende Schliessung einer Poststelle wegen Renovierungsarbeiten am Gebäude. Seit 2022 nutzt die Post ihre Räumlichkeiten gemeinsam mit externen Partnern. Die Post plant im Laufe von 2024 ihr Postnetz auf über 5000 Zugangspunkte auszuweiten und flexiblere Lösungen anzubieten, die den Bedürfnissen der Bevölkerung angemessen entsprechen (z. B. Abhol- und Annahmestellen in Ladengeschäften, MyPost24, Geschäftskundenstellen). Gleichzeitig investiert die Post weiterhin in ihre eigenbetriebenen

Filialen, um den Anliegen der Kundinnen und Kunden noch besser gerecht zu werden. 2023 gab es 1237 Agenturen. Zum ersten Mal seit 15 Jahren ist deren Zahl gesunken, und zwar um 1,4 Prozent im Vergleich zu 2022. Die Zahl der Haushalte mit Hausservice erhöhte sich um 4,5 Prozent. Neu werden 1898 Gebiete in dieser Form bedient, das sind 17 Gebiete mehr als im Vorjahr. Die Zahl der MyPost24-Automaten, der Aufgabe- und Abholstellen bei Ladengeschäften sowie der Geschäftskundenstellen betrug im Berichtsjahr 1059 (2022: 990). Damit ist sie um 7,0 Prozent gestiegen.

PostFinance betrieb 2023 landesweit 34 Filialen. Das sind gleich viele wie im Vorjahr. Die Zahl der Postomaten schrumpfte weiter, und zwar von 867 im Jahr 2022 auf deren 821 im Berichtsjahr (5,3 %). Der Hauptgrund für diesen anhaltenden Trend liegt darin, dass Kundinnen und Kunden immer seltener Bargeld verwenden, wodurch sich wiederum die Bezüge an den Postomaten verringern. Deshalb verzichtet PostFinance darauf, defekte Geräte zu ersetzen.

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

Die Vorgaben für den Zugang zu den Zahlungsverkehrsdiensten wurden 2023 in allen Kantonen deutlich übertroffen. Die Werte lagen zwischen 95,8 und 100 Prozent. Gesamtschweizerisch blieb der Wert mit 98,1 Prozent im Vergleich zum Vorjahr unverändert.

Wie bereits im Jahr zuvor wies der Kanton Wallis beim Zugang zu den Zahlungsverkehrsdiensten den niedrigsten Wert auf. Mit 95,8 Prozent wurde dort der Schwellenwert von 90 Prozent dennoch um 5,8 Prozentpunkte übertroffen. Gleichzeitig verzeichnete dieser Kanton im Jahr 2023 bei der Erreichbarkeit im kantonalen Vergleich die grösste Steigerung, nämlich um +0,4 Prozentpunkt gegenüber 2022. Der Kanton Wallis ist im Übrigen der einzige Kanton mit einem Wert unter 96 Prozent. Mit einem Wert von 100 Prozent (unverändert seit 2019) ist der Zugang zu den Zahlungsverkehrsdiensten nach wie vor im Kanton Basel-Stadt am besten gewährleistet.

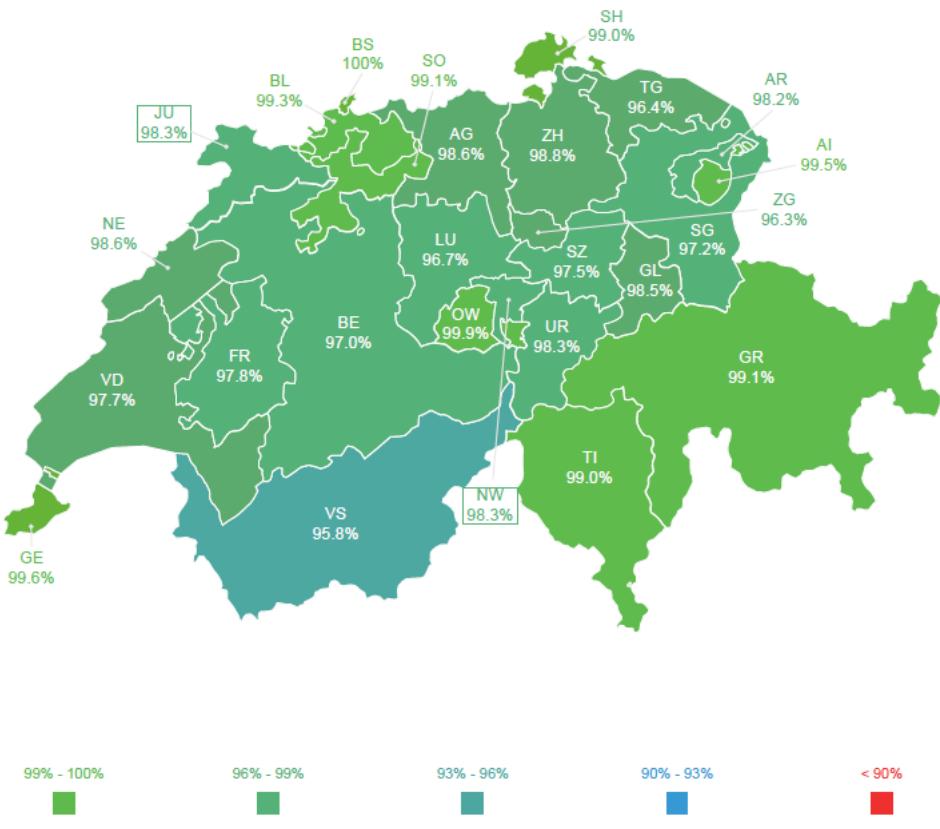
Ganz allgemein haben sich die Zugangsbedingungen in sechs Kantonen verbessert (AR, GR, NW, SO, SZ und VS) und in neun Kantonen verschlechtert (FR, GE, LU, NE, SH, TI, VD, ZG und ZH). Für diese Kantone wurden Werte zwischen 96,3 und 99,6 Prozent gemessen. Am stärksten verschlechtert hat sich die Kennzahl für den Zugang zu den Zahlungsverkehrsdiensten im Kanton Luzern (-0,7 Prozentpunkt im Vergleich zu 2022). In den übrigen elf Kantonen (AG, AI, BE, BL, BS, GL, JU, OW, SG, TG und UR) blieben die Werte gegenüber 2022 unverändert.

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

Kanton	2019	2020	2021	2022	2023
Zielwert	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
AG	98.6%	98.5%	98.5%	98.6%	98.6%
AI	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%
AR	93.4%	95.4%	94.3%	98.1%	98.2%
BE	96.9%	97.1%	97.1%	97.0%	97.0%
BL	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%
BS	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
FR	96.4%	97.0%	97.8%	98.0%	97.8%
GE	99.7%	99.8%	99.7%	99.8%	99.6%
GL	98.2%	98.3%	98.3%	98.5%	98.5%
GR	98.8%	98.9%	99.0%	99.0%	99.1%
JU	97.7%	98.2%	97.7%	98.3%	98.3%
LU	96.7%	97.0%	97.1%	97.4%	96.7%
NE	98.5%	98.6%	98.6%	98.7%	98.6%
NW	96.6%	97.4%	97.4%	98.1%	98.3%
OW	99.8%	99.8%	99.8%	99.9%	99.9%
SG	97.2%	97.2%	97.3%	97.2%	97.2%
SH	98.7%	98.7%	98.7%	99.1%	99.0%
SO	98.9%	99.1%	99.0%	99.0%	99.1%
SZ	96.5%	96.7%	97.0%	97.2%	97.5%
TG	95.6%	95.7%	94.5%	96.4%	96.4%
TI	99.0%	99.3%	99.2%	99.2%	99.0%
UR	97.9%	98.0%	98.0%	98.3%	98.3%
VD	97.5%	97.8%	97.7%	97.8%	97.7%
VS	94.7%	95.1%	95.3%	95.4%	95.8%
ZG	96.2%	96.1%	96.4%	96.5%	96.3%
ZH	98.8%	98.9%	98.8%	98.9%	98.8%
<b>National</b>	<b>97.8%</b>	<b>98.0%</b>	<b>98.0%</b>	<b>98.1%</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 Prozent (Abbildung).



Im Jahr 2023 hat die Post gemäss ihrer gesetzlichen Pflicht (Art. 44 Abs. 4 VPG) Gespräche mit den Verantwortlichen aller Kantone geführt. Gegenstand dieses Dialogs ist die Planung und Koordination der Poststellen und Agenturen im Gebiet des jeweiligen Kantons. Erörtert wurden im Jahr 2023 insbesondere die schwierige Lage auf dem Brief- und Paketmarkt, die anhaltend rückläufige Kundenfrequenz in den Poststellen, die Digitalisierung von Postdienstleistungen sowie die Anstrengungen der Post, bei der Erbringung ihrer Leistungen die CO<sub>2</sub>-Emissionen zu senken. Die mögliche Weiterentwicklung der gesetzlichen Grundlagen über die postalische Grundversorgung kam bei diesen Treffen ebenfalls zur Sprache.

## 1.5 Entwicklung des Zahlungsverkehrs

### Entwicklung der Zahlungsformen

Die Anzahl der in bar getätigten Zahlungen am Postschalter (einschliesslich Hausservice) sank im Jahr 2023 erneut, und zwar um 18,9 Prozent (2022: -16,8 %). Das entspricht einem volumenmässigen Rückgang um 13,8 Prozent (2022: -15,1 %). 23 Prozent der Transaktionen am Schalter wurden mit der Debitkarte von PostFinance abgewickelt, die übrigen 77 Prozent in bar. Bei rund 5 Prozent der Bareinzahlungen kamen Debitkarten anderer Anbieter zum Einsatz. Gesamthaft betrachtet haben sich sowohl das Volumen als auch die Zahl der physisch am Schalter erledigten Zahlungen (einschliesslich Hausservice) innerhalb von fünf Jahren (2018–2023) halbiert.

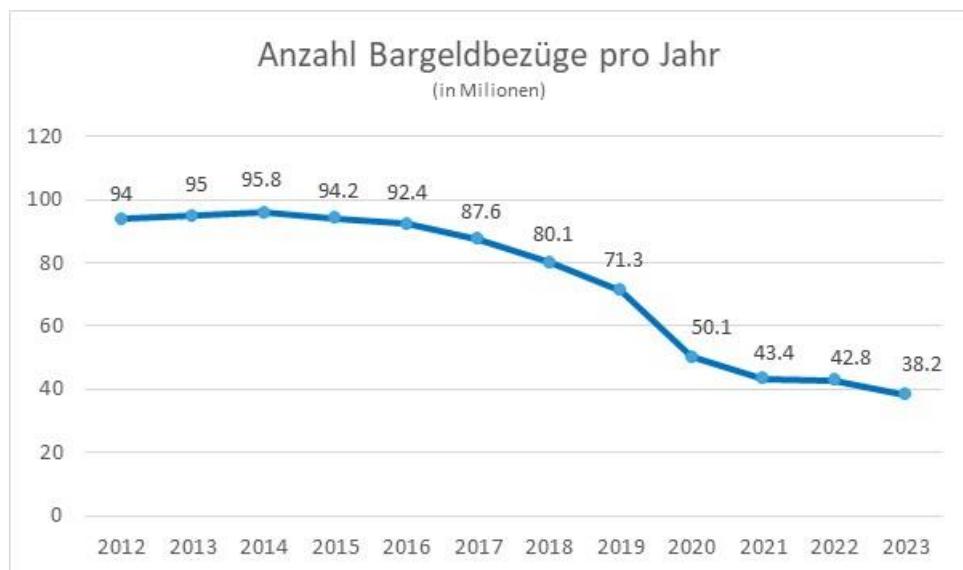
Die Anzahl der Zahlungsaufträge in Papierform ging im Jahr 2023 weiter zurück, und zwar um 16,3 Prozent (2022: -20 %); gleichzeitig sank das Volumen der entsprechenden Transaktionen um 21,6 Prozent (2022: -26,4 %). Die Zahl der papierbasierten Daueraufträge blieb mit einem Rückgang von nur 0,5 Prozent stabil (2022: +4 %), allerdings verringerte sich das Volumen der Transaktionen um 10,2 Prozent, wohingegen im Jahr 2022 noch ein Anstieg um 36 Prozent verzeichnet worden war.

Im Jahr 2023 entfielen 98,5 Prozent des Volumens aller Überweisungen auf elektronische

Zahlungsaufträge (2022: 98,3 % / 2021: 98,1 %). Im Vergleich zum Vorjahr erhöhte sich die Zahl der elektronischen Zahlungsaufträge um 1,5 Prozent (2022: 2,1 %). Dies zeigt, dass sich bargeldlose Zahlungsformen in der Bevölkerung weiterhin wachsender Beliebtheit erfreuen und der klassische Zahlungsverkehr in Papierform zunehmend durch elektronische Zahlungsmethoden ersetzt wird.

### Bargeldbezüge

Wie beim Barzahlungsverkehr ist auch bei den Bargeldbezügen ein rückläufiger Trend erkennbar. 2023 sank die Anzahl Bargeldbezüge gegenüber 2022 um 10,7 Prozent. Dieser Rückgang war deutlich stärker als derjenige, der zwischen 2021 und 2022 beobachtet wurde (-1,4 %). Ganz offensichtlich verändern sich die Zahlungsgewohnheiten der Schweizer Bevölkerung nachhaltig. Aufgrund ihrer Benutzerfreundlichkeit, ihrer breiten Akzeptanz und ihrer ständigen Verfügbarkeit werden Debitkarten (die auch kontaktlos genutzt werden können) sowie Bezahl-Apps immer häufiger eingesetzt.



## 1.6 Kundenbeziehung und -zufriedenheit mit PostFinance

Erstmals seit 2016 konnte im Jahr 2023 die Zahl der Privatkundinnen und -kunden stabilisiert werden. Die Zahl der Kundenbeziehungen erhöhte sich um deren 3000 (2022: -110 000). Ähnlich verhält es sich mit den Geschäftskundinnen und -kunden, deren Zahl gegenüber dem Vorjahr um 2000 gesteigert werden wurde (2022: -5000). Damit wurde der seit 2014 beobachtete rückläufige Trend gebrochen. PostFinance will die Akquirierung von Neukundinnen und -kunden verstärken und hat verschiedene Massnahmen getroffen, welche die Kundenzufriedenheit erhöhen sollen. Die Anzahl der Konten in der Grundversorgung ging im Berichtsjahr sowohl bei der Privat- als auch bei der Geschäftskundschaft leicht zurück, und zwar um 0,5 bzw. um 0,4 Prozent.

Im Jahr 2023 erreichte die Zufriedenheit der Privatkundinnen und -kunden von PostFinance mit dem Finanzinstitut und seinen Dienstleistungen 81 von 100 möglichen Punkten, das sind 2 Punkte mehr als im Vorjahr. Besonders geschätzt wurden die höhere Akzeptanz der Debit MasterCard von PostFinance sowie die höheren Zinsen. Die meisten negativen Beurteilungen betrafen die zu hohen Gebühren für Bankdienstleistungen. Demgegenüber verringerte sich die Zufriedenheit der Geschäftskundschaft gegenüber 2022 um einen Punkt auf 75 von 100 Punkten. Kundinnen und Kunden dieses Segments bemängeln die unzureichende Regelmässigkeit und Personalisierung der Beratung zum Dienstleistungsangebot.

2023 wurden im Vergleich zum Vorjahr 12,9 Prozent weniger Reklamationen und 10,4 Prozent weniger Beschwerden verzeichnet; bei den Nachforschungen betrug der Rückgang 14,9 Prozent. Im Bereich E-Finance hingegen hat sich – anders als im Vorjahr – die Zahl der Nachforschungen im Jahr 2023 mehr als verdoppelt, diejenige der Reklamationen dagegen beinahe halbiert (–49,2 %). Die Zahl der vom Bankenombudsman behandelten Fälle blieb gegenüber dem Vorjahr fast unverändert. In sieben der insgesamt 23 behandelten Fälle ging es um Betrug (2022: 26).

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

Die Post ist gesetzlich verpflichtet, für Menschen mit Behinderungen einen barrierefreien Zugang zum Zahlungsverkehr sicherzustellen. Blinde, seh- oder hörbehinderte Personen sowie Personen mit anderen körperlichen Einschränkungen können Dienstleistungen des elektronischen Zahlungsverkehrs hindernisfrei nutzen. Zu diesem Zweck lässt PostFinance ihre Website und das Online-Angebot von E-Finance regelmässig überprüfen. Die Zertifikate, die nach der letzten Bewertung im Jahr 2020 ausgestellt wurden, waren 2023 noch gültig. Damals wurde die Website [www.postfinance.ch](http://www.postfinance.ch) mit der Zertifizierungsstufe AA+ und E-Finance mit der Zertifizierungsstufe AA bewertet.

# **2 Beurteilung durch das BAKOM**

## **2.1 Erfüllung des gesetzlichen Auftrags**

Nach Einschätzung des BAKOM hat die Post den ihr gemäss der Postgesetzgebung gesetzlich übertragenen Grundversorgungsauftrag im Zahlungsverkehr im Jahr 2023 erfüllt.

Aus dem Mitte März 2024 dem BAKOM eingereichten Bericht geht hervor, dass die Post das in der Verordnung vorgeschriebene Mindestangebot gemäss den gesetzlichen Vorgaben gewährleistet und dass grundsätzlich jede natürliche und juristische Person mit Wohnsitz oder Sitz in der Schweiz die Grundversorgungsdienste 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 Barzahlungsdiensten im Jahr 2023 erneut vollumfänglich erfüllt. Die 2023 gemessene Erreichbarkeit auf nationaler Ebene übertraf den vom Bundesrat festgesetzten Schwellenwert von 90 Prozent in jedem Kanton ([Art. 44 VPG](#)) bei Weitem. Gesamtschweizerisch wurde der geforderte Mindestwert deutlich übertroffen. Mit den qualitativ hochwertigen digitalen Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität kann die Post ausserdem als zuverlässige Partnerin die Vorgaben hinsichtlich des barrierefreien Zugangs für alle erfüllen.

## **2.2 Allgemeine Erwägungen**

Im Jahr 2023 ging die Kundenfrequenz in den Poststellen im Vergleich zu den vorangegangenen Jahren weiter zurück. Um ihre Kosten zu stabilisieren, hat die Post ihre Räumlichkeiten für externe Partner geöffnet. Gleichzeitig setzt die Post die Modernisierung ihrer Poststellen fort mit dem Ziel, den Bedürfnissen ihrer Kundinnen und Kunden möglichst umfassend gerecht zu werden.

Im Bereich des Zahlungsverkehrs werden Bareinzahlungen immer mehr von bargeldlosen Transaktionen verdrängt. Dieser Trend hin zu bargeldlosen Bezahlformen wird durch die anhaltend

sinkende Zahl der Postomaten und anderer Bargeldbezugsstellen noch verstärkt, weshalb die Schweizerische Nationalbank darauf hingewiesen hat, dass eine rückläufige Bargeldnutzung zwangsläufig eine tiefere Akzeptanz von Bargeld zur Folge hätte. Indessen werden gewisse Schweizer Banken – darunter auch PostFinance – ab August 2024 die Möglichkeit anbieten, an sieben Tagen pro Woche rund um die Uhr Echtzeit-Überweisungen zu tätigen, und damit die Attraktivität ihrer E-Banking-Lösungen weiter steigern. Künftig kann also ein Betrag innerhalb weniger Sekunden vom Konto eines Käufers auf dasjenige des Verkäufers transferiert werden, und dieser kann den Zahlungseingang sofort überprüfen.

Da bargeldlose Zahlungsformen in der Bevölkerung und bei den Unternehmen immer beliebter werden, stellt sich die Frage, ob papierbasierte Überweisungen vielleicht bald überflüssig werden und ob folglich die Grundversorgung im Zahlungsverkehr nicht ebenfalls verstärkt auf digitale Dienstleistungen ausgerichtet werden sollte.