



Erfüllung des Grundversorgungsauftrags 2018

Die Post hat im März 2019 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 2018 erstattet.

1 Berichterstattung der Post

1.1 Bereitstellung des Mindestangebots

PostFinance hat 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](#)). 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 1.85 Millionen. Diese Entwicklung widerspiegelt die seit mehreren Jahren feststellbare Verschiebung vom papierbasierten zum elektronischen Zahlungsverkehr.

Die Post hat das Postnetz im Jahr 2018 innerhalb des gesetzlichen Handlungsspielraumes weiter angepasst. Sie berücksichtigte dabei die Nachfrageentwicklung, aber auch etwa den Zustand der vorhandenen Räumlichkeiten. In diesem Zusammenhang wurden Poststellen geschlossen und in den meisten Fällen durch von Dritten geführte Agenturen ersetzt. Die Agenturen bieten nicht alle Zahlungsverkehrsdienste der Grundversorgung an. Es ist dort aber möglich, Bargeld zu beziehen sowie Überweisungen mit der PostFinance-Debitkarte und in bestimmten Fällen mit einer Maestro-Debitkarte vorzunehmen. Die Grundversorgungsdienste des Zahlungsverkehrs sind so weiterhin für die grosse Mehrheit der Bevölkerung unter den durch die Gesetzgebung vorgesehenen Bedingungen zugänglich (vgl. nachfolgendes Kapitel).

Die Post stellte auch 2018 ein insgesamt dichtes Netz an Zugangspunkten zur Verfügung. Ende Dezember 2018 gab es insbesondere 1075 Poststellen, 1061 Agenturen und 948 Postomaten. Die An-

zahl der bedienten Zugangspunkte (Poststellen und Agenturen) hat im Berichtsjahr landesweit um insgesamt 18 abgenommen. Diese Zahl setzt sich zusammen aus 111 Poststellen, die umgewandelt oder geschlossen und durch 93 Agenturen ersetzt wurden. Die Anzahl der Gebiete mit Hausservice ist um 15 gestiegen. Mit der Möglichkeit der Bareinzahlung am Domizil, welche die Post seit dem 1. Januar 2019 anbieten muss, sofern in einem Gebiet nur eine Agentur besteht, wird der Zugang zu den postalischen Dienstleistungen weiter ausgebaut.

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, Agentur, Hausservice, elektronisch, per Post
Gutschrift von Bargeld auf das Konto eines Dritten	Poststelle mit Barzahlungsverkehr, Hausservice
Bareinzahlung auf das eigene Konto	Poststelle mit Barzahlungsverkehr, Hausservice, Postomat mit Einzahlungsfunktion
Bargeldbezug vom eigenen Konto	Poststelle, Agentur, Hausservice, Postomat, Partner

<u>Postnetz</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>Absolute Veränderung</u>	<u>Prozentuale Veränderung</u>
Poststellen mit Barzahlungsverkehr	1184	1075	-111	-9.4 %
Agenturen	968	1061	+93	+9.6 %
PostFinance-Filialen ¹	41	39	-2	-4.9 %
Postleitzahlgebiete mit Hausservice	1326	1341	+15	+1.1 %
Postomaten	999	984	-15	-1.5 %

¹ ab 2017 ohne bargeldlosen Zahlungsverkehr

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 im Jahr 2018 für 96.4 % 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 98.1% der Bevölkerung gewährleistet. Die Zugangsquote liegt somit über dem gesetzlichen Wert von 90 %.

<u>Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs gemäss Art. 44 VPG</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>
Bevölkerungsanteil mit Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs innerhalb 30 Minuten (in %)	96.7	96.4
Bevölkerungsanteil mit Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs innerhalb 30 Minuten oder mit Hausservice (in %)	98.2	98.1

Die Post setzte im vergangenen Jahr die Umgestaltung ihres Zugangsnetzes fort. Die Anpassungen betrafen insbesondere den Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs. So hat die

Post 102 Zugangspunkte mit einem vollständigen Angebot an Bargelddienstleistungen durch Zugangspunkte ohne Barzahlungsmöglichkeiten ersetzt. In 10 Fällen wurde als Ersatz ein Hauservice eingerichtet, weil keine geeigneten Lösungen für den Weiterbetrieb eines bedienten Zugangspunktes gefunden werden konnten. Ein Zugangspunkt mit Barzahlungsangebot wurde ersatzlos geschlossen.

<u>Änderungen in der Postinfrastruktur</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>
Ersetzen von Zugangspunkten mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs durch Zugangspunkte ohne Barzahlungsdienstleistungen	116	1022
Schliessung von Zugangspunkten mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs und Inbetriebnahme eines Hauservice	10	10
Ersatzlose Schliessung von Zugangspunkten mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs	3	1

1.4 Barrierefreier Zugang zum elektronischen Zahlungsverkehr für Menschen mit Behinderungen

Die Stiftung „Zugang für alle“ hat die Post zuletzt im September 2016 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. Bei der Aktualisierung des Webauftritts im Jahr 2017 war die Stiftung „Zugang für alle“ im Projekt involviert und stellte die Einhaltung der Richtlinien der Barrierefreiheit sicher. Die nächste Zertifizierung findet im Jahr 2019 statt.

1.5 Kundenbeziehung und -zufriedenheit

Die Reklamationen bei PostFinance sind insgesamt im Vergleich zum Vorjahr deutlich zurückgegangen. Die Beschwerden betrafen insbesondere die Änderungen im Zusammenhang mit der Einführung der aktualisierten Bankensoftware, diverse technische Störungen, die Anpassung des Schwellenwerts der Guthabengebühr und die Ankündigung von Preismassnahmen für das Jahr 2019.

Aufgrund der Mitgliedschaft von PostFinance bei der Schweizerischen Bankiervereinigung ist für Kundinnen und Kunden seit dem 1. Juni 2016 bei Streitigkeiten der Schweizerische Bankenombudsman zuständig. Die Anzahl Ombudsfälle ist ebenfalls zurückgegangen. PostFinance bearbeitete im Jahr 2018 insgesamt 17 Fälle des Schweizerischen Bankenombudsmans.

Im Rahmen der von der Schweizerischen Post jährlich durchgeführten Kundenbefragung erreichte die Kundenzufriedenheit bei PostFinance in 2018 bei den Privatkunden 79 von 100 möglichen Punkten (Vorjahr 80). Bei den Geschäftskunden stieg die Zufriedenheit gegenüber dem Vorjahr um einen Punkt auf einen Wert von 77. Beim Konzernbereich PostNetz hat sich die Kundenzufriedenheit der Privatkunden gegenüber dem Vorjahr um einen Punkt auf einen Wert von 87 verschlechtert. Der Wert liegt im Durchschnitt der letzten fünf Jahre.

2 Beurteilung durch das BAKOM

2.1 Erfüllung des gesetzlichen Auftrags

Die Post hat den ihr gesetzlich übertragenen Grundversorgungsauftrag im Zahlungsverkehr im Jahr 2018 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 6.4 Prozentpunkte. Dies zeigt, dass die Grundversorgung im Bereich Barzahlungsverkehr flächendeckend gut zugänglich ist. An dieser Stelle ist darauf hinzuweisen, dass ab dem 1. Januar 2019 strengere Erreichbarkeitsvorgaben in Kraft sind. Die Post wird erstmals in der Berichtserstattung über das Geschäftsjahr 2019 den Nachweis zu erbringen haben, dass die neuen Vorgaben eingehalten sind.

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 Bevölkerung nimmt sämtliche von PostFinance angebotenen Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs in Anspruch und nutzt die verschiedenen verfügbaren Kanäle. Die Substitution der physischen durch die elektronischen Zahlungsaufträge hat sich im Jahr 2018 verstärkt. Die Zahlungsaufträge auf Papier nahmen um rund 10 % ab, bei den Daueraufträgen betrug der Rückgang -2.9 %. Die elektronischen Zahlungsaufträge hingegen haben im Berichtsjahr um 12.5 % zugenommen. Die Gründe liegen im allgemeinen Wachstum beim digitalen Zahlungsverkehr und der Substitution der klassischen Einzahlung am Postschalter. Die Bareinzahlungen sind sowohl mengenmässig (-4.8 %) als auch bezüglich des gesamten Transaktionsvolumens (-5.5 %) gesunken. Auch die Bargeldbezüge an Poststellen, Postomaten und bei den Partnern sind gesunken, weil die Kunden zunehmend andere Zahlungsmöglichkeiten als Bargeld benutzen (insb. Kartenzahlungen und Mobile-Payment-Lösungen).

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