

4. Die ZKB hat in allen Filialen Bargeld am Schalter anzunehmen und aus-zuzahlen

Postulat Christoph Marty (SVP, Zürich), Patrick Walder (SVP, Dübendorf), Romaine Rogenmoser (SVP, Bülach) vom 12. Dezember 2022

KR-Nr. 472/2022, 30. März 2023 (Stellungnahme)

Ratspräsidentin Sylvie Matter: Die Geschäftsleitung beantragt dem Kantonsrat, das Postulat nicht zu überweisen. Sie hat dem Rat ihre schriftliche Ablehnung am 30. März 2023 bekanntgegeben.

Christoph Marty (SVP, Zürich): Eine unserer Begründungen war, dass im Krisenfall die Möglichkeit gegeben sein muss, sich am Schalter mit Bargeld eindecken zu können. Die AWU (*Aufsichtskommission über die wirtschaftlichen Unternehmen*) merkt hier nicht ganz unbegründet an, dass der Forderung des Postulates unter Berücksichtigung der heutigen Realität Genüge getan sei. Ein berechtigter Einwand: Was noch vor 30 Jahren problemlos gewesen wäre, ist heute schwierig geworden. Bei einem Strom- und Internet-Ausfall gingen wohl nicht einmal mehr die Türen der Filialen auf. Auch sind die zunehmenden Bargeldzahlungen für die Banken wohl das geworden, was früher das Hypothekargeschäft war: eine Lizenz zum Gelddrucken. Und für den Einzelhandel und die Gastronomiebranche sind die Abzüge im tiefen einstelligen Prozentbereich offenbar zu gering, um sich dagegen zu wehren, wenn man von einigen potenten Marktteilnehmern mal absieht. So ist die Strategie aus Sicht der Bank nur gewinnbringend für sie. Das Bereitstellen, Verwalten, Ein- und Auszahlen von Bargeld generiert nur Kosten. 1 Franken in bar bleibt immer 1 Franken, während beim bargeldlosen Zahlungsverkehr immer ein Gewinn für die involvierten Finanzdienstleister abfällt. So ist es auch wenig verwunderlich, dass sich die ZKB in dieser Frage nicht in die Parade fahren lassen will. So bringt sie unter anderem Opportunitätskosten und Sicherheitsüberlegungen vor.

Im benachbarten Ausland ist der bargeldlose Zahlungsverkehr schon viel weiter fortgeschritten, allerdings auch unter Druck einer Obrigkeit, welche Bargeldgeschäfte ab einer gewissen Höhe verboten hat. So kann es kommen, dass man einen kleinen Einzelhändler oder einen Taxifahrer in Verlegenheit bringen kann, wenn man mit einer 50-Euro-Note bezahlen will. Das kann aber auch daher kommen, dass um uns herum breite Bevölkerungsschichten zunehmend verarmen; dies einfach so als kleiner Hinweis an diejenigen, die unser kleines Schiff möglichst dringend mit einem Supertanker mit schwerer Schlagseite verketten wollen.

Eine Problemstellung, welche wir mit dem Postulat angestossen haben, ist wie diejenige mit den Versicherungen: Passiert nichts, waren die Aufwendungen dafür vergeblich. So bleibt nur zu hoffen, dass nichts passiert, vorbereitet sind wir auf gar nichts. Sollten wir ohne Strom und/oder ohne Internet und funktionierende Datenkommunikation dastehen, würden die aufs Feinste austarierten Systeme beim Bargeld innert Stunden kollabieren und es würde unmöglich, an Bargeld zu

gelangen. Einen Plan B, eine Versicherung, gibt es noch nicht. Wenn Sie das ändern wollen so wie wir, so stimmen Sie also unserem Postulat zu.

Roland Kappeler (SP, Winterthur): Zuerst meine Interessenbindung beziehungsweise ein Outing: Ich bin ein absoluter Bargeld-Fan, auch wenn ich über eine ZKB-Debitkarte und über TWINT (*elektronisches Zahlungssystem*) verfüge, trotzdem. Deshalb hätte ich sehr viel Sympathie nicht gerade für die SVP, aber für ihre Forderung nach Gewährleistung des Bargeldverkehrs. Der ist nämlich nicht nur stromunabhängig und diskriminierungsfrei, nein, Barzahlungen leisten erwiesenermassen den grössten Beitrag zur Schuldenprävention, ein wichtiges Anliegen von mir, das in der Motion nicht erwähnt wurde. Deshalb habe ich auch sehr viel Verständnis nicht nur für den Inhalt des Postulates, sondern für die Neftenbacherinnen und Neftenbacher, die gegen die Schliessung ihres ZKB-Bancomaten protestieren, wie ich letzte Woche im «Landboten» las. Aber Banco-maten sind im Postulat nicht erwähnt, vielleicht aber mitgemeint.

Ich versichere Ihnen, dass wir uns in der AWU über das Filialkonzept der ZKB laufend informieren lassen und auch kritisch zurückfragen, vor allem, wenn es um die Reduktion von Standorten und Dienstleistungen geht. Ich werde das auch in Zukunft hartnäckig tun, das verspreche ich Ihnen.

Ja, die ZKB hat einen Leistungsauftrag, inklusive Versorgung der ganzen Bevölkerung mit den gängigen Bankdienstleistungen. Und ich kann Ihnen versichern, dass sie diesen Auftrag sehr ernst nimmt. Die ZKB hat uns glaubhaft dargelegt, dass sie auch in naher Zukunft am Bargeld festhalten wird und dass Barein- und -auszahlungen auch künftig in jeder Filiale getätigt werden können. Und um Bargeld geht es nach meinem Verständnis im Postulat, nicht um die Schalter. Die neuen Musterfilialen Winterthur und Stettbach verfügen nämlich über keine Bankschalter im klassischen Sinn mehr, und so wird es künftig überall aussehen. Aber mithilfe von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Filialkarten können auch wenig bewanderte Kundinnen und Kunden Bargeld beziehen, einzahlen oder von ihrem Konto aus Zahlungen veranlassen, sogar wenn sie sich nicht allein an einen Automaten wagen. Nur ausweisen müssen sie sich können, das ist klar. So steht es auch in der ZKB-Antwort. Und nach meinen nicht repräsentativen Erfahrungsberichten in Winterthur klappt das tiptopp.

Zum Postulat: Von einer kontinuierlichen Abnahme der Dienstleistung «Bargeldverkehr» kann also überhaupt keine Rede sein. Ich weiss nicht, woher die Postulantinnen und Postulanten diese falsche Information haben, es fehlt jede Evidenz dafür. Von daher ergibt sich die Position der SP schlüssig: Wir unterstützen das inhaltliche Anliegen zu 100 Prozent. Aber die Forderung des Postulats ist heute und gemäss ZKB-Strategie auch in naher Zukunft vollständig erfüllt, das Postulat also komplett überflüssig. Ein schönes Beispiel, wie wir mit unnötigen Vorstössen die Verwaltung oder hier eben eher die ZKB beschäftigen, obwohl wir die Antwort schon wissen oder mit einer Frage in der zuständigen Kommission erhalten könnten. Ja, liebe SVP, eure Fraktion hat drei Sitze in der AWU und diese drei

Mitglieder haben dieselben nicht geheimen Informationen wie ich. Bezeichnenderweise ist auch keiner dieser drei Namen auf dem Postulat zu finden. Redet ihr überhaupt miteinander?

Und überhaupt, lesen Sie mal Ihr Postulat genau. Mit einem Postulat verpflichten wir als Kantonsrat gemäss Kantonsratsgesetz die Regierung oder hier den Bankrat, zu prüfen, ob Gesetzesbestimmungen zu unterbreiten oder Massnahmen zu treffen sind. Und was fordert dieses Postulat denn wirklich? Gar nichts. Der erste Satz ist eine Feststellung der kontinuierlich abnehmenden Bargelddienstleistungen, die höchstens korrekt ist, wenn man die Schalter meint, aber eben Fake News, wenn sie sich aufs Bargeld beziehen. Und dann die Forderung «der Kantonsrat hat dahingehend korrigierend einzuwirken», also ein Auftrag an uns selber. Ja, genau das machen wir mit unserer Kommissionsarbeit Woche für Woche und allenfalls mit der Wahl des Bankrates. Dafür braucht es kein Postulat, das gar keines ist.

Ich danke deshalb der ZKB, dass sie sich trotzdem die Mühe gemacht hat, uns allen in der schriftlichen Antwort an die Geschäftsleitung, die uns weitergeliefert wurde, darzulegen, was wir bereits wissen oder wissen könnten. Damit haben wir es nun schwarz auf weiss, wir müssen nicht korrigierend eingreifen. Und die SVP bitte ich, beim nächsten Vorstoss doch gut zu überlegen, was sie damit genau will. Aber ja: Es war halt Wahlkampf im Dezember 2022. Die SP lehnt das Postulat ab, da überflüssig.

Daniel Heierli (Grüne, Zürich): Auch aus Sicht der Grünen fordert das Postulat grundsätzlich etwas Sinnvolles, aber kann dennoch abgelehnt werden, weil seine Kernforderung erfüllt ist. Ich zitiere noch kurz aus dem Bericht: Als Finanzdienstleister mit dem dichtesten Filial- und Automatenetz im Kanton Zürich stellt die ZKB sicher, dass ihre Kundschaft an allen Standorten Bargeld beziehen und einzahlen kann. Dies auch für das Protokoll: Wir erwarten, dass dies so bleibt.

Hingegen teile ich die Sichtweise der ZKB und offenbar auch der SP, dass eben nicht zwingend ein Schalter erforderlich ist. Was zählt, ist das Resultat, dass man Geld erhalten und einzahlen kann. Der bargeldlose Zahlungsverkehr ist auf dem Vormarsch und die Postulanten führen durchaus zutreffend an, welche Probleme das mit sich bringt. Stichworte sind «Datenschutz» und immer grössere Abhängigkeit von IT-Systemen, welche ja bekanntlich nicht immer funktionieren.

In einem totalitären und bargeldlosen Staat könnten die Behörden einem missliebigen Bürger sogar gezielt und diskret den Geldhahn zudrehen. Und es wäre auch einmal eine Untersuchung wert, wie viel Strom eigentlich die ganzen Zahlungssysteme brauchen. Apropos Strom: Wenn der Strom ausfällt, dann haben wir also grössere Probleme als nur die Bancomaten, die nicht mehr funktionieren. Dann funktioniert fast gar nichts mehr. Also ich denke, das ist sicher auch einen Gedanken wert, aber es ist nicht unbedingt der Bancomat das kritischste Element in diesem System.

Aus unserer Sicht darf die ZKB den Rückgang des Bargeldverkehrs keinesfalls aktiv befördern. Wenn wir wollen, dass wir weiterhin bar zahlen können, dann liegt der Ball aber vor allem bei uns selbst. Wir müssen es auch tatsächlich tun.

Gerade bei kleineren Beträgen ist Ihnen auch das Ladengeschäft dankbar, wenn Sie bar zahlen und nicht mit Karte, denn es spart Gebühren. Wenn wir aber in Alltag gar nie mehr bar bezahlen, dann müssen wir uns nicht wundern, wenn dieses System, das wir nie mehr brauchen, irgendwann auch nicht mehr existiert. Danke.

Astrid Furrer (FDP, Wädenswil): Gleich zwei Niederlassungen schliessen, denn das Online-Banking verdrängt das Filialgeschäft. Nicht die ZKB, sondern eine andere Bank (*Bank Linth*) sorgte vor genau einer Woche für diese Schlagzeile. Der Bargeldbezug am Schalter und am Automaten nimmt rapide ab, überall. Er wird durch Online-Banking, Kartenzahlungen und Bezahlportale ersetzt, wir wissen das. Wie digitalferne Menschen in der heutigen Zeit dennoch mit Bargeld Zahlungen tätigen können, dieses Problem hat jede Bank. Christoph Marty, was du gesagt hast, «was vor 30 Jahren einfach war, ist heute schwieriger geworden», das ist ja doch aus meiner Sicht ein bisschen konservativ gedacht. Denn umgekehrt: Einiges, was undenkbar war, ist heute einfacher geworden. Also ich möchte nicht mehr zurück, wie ich vor 30 Jahren die Zahlungen tätigen musste, entweder am Postschalter oder (*die Einzahlungsscheine*) in ein Kuvert stecken und alle Zahlungen eintragen, auf die Post bringen. Ich kann das heute ganz einfach und sicherer am Handy machen. Oder wir wissen ja heute gar nicht mehr, wie wir vor 30 Jahren überhaupt ohne Internet eine Reise nur schon planen konnten.

Der klassische Bankschalter, einzige Identifikation für die Banken schlechthin, stirbt aufgrund der Entwicklungen aus, das ist so. Dass die Kunden in jeder Filiale mit Bargeld ihre Geschäfte tätigen können, gehört aus Sicht der FDP für eine Staatsbank immer noch zur Grundversorgung. Die Abschaffung wäre auch ein riesiges Reputationsrisiko. Weil der klassische Bankschalter ausstirbt, sind deshalb neue Konzepte gefragt, welche den Kunden ein attraktives Bankerlebnis bieten. «Der Bankschalter wird durch die Kaffeebar ersetzt», könnte man salopp sagen. Eine gute Beratung in allen Lebenslagen wird immer bedeutender, und für die Bank ist dies ein Alleinstellungsmerkmal, wenn sie das gut nutzt.

Die Überweisung des Postulates ist also nicht nötig. Und ich muss ja doch ein bisschen schmunzeln: Vorher bei der OECD-Vorlage (*KR-Nr. 249/2023*), wo es um sehr viel Geld geht und die für den Kanton und die Gemeinden sehr bedeutend ist, haben zwei Leute gesprochen. Und jetzt bei diesem Geschäft ohne Wirkung und mit viel Blabla sind wir doch, ich eingeschlossen, sechs Votantinnen und Votanten, wenn ich jetzt richtig gezählt habe. Besten Dank.

Christa Stünzi (GLP, Horgen): Ich rede hier in Vertretung von Stefanie Huber, die heute leider krankheitshalber abwesend ist, und werde das Votum aber ganz kurz halten können. Denn aus unserer Sicht ist die ZKB eine Bank, die sich eben der verändernden Welt stellt. Mit ihrem neuen Konzept in den Filialen hat sie auf die moderne Welt reagiert und gibt den Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, in der heutigen Welt entsprechend ihre Bankgeschäfte abwickeln zu können, selbstständig oder mit Unterstützung von Kundenberaterinnen und Kundenbera-

tern. Dass die Einführung dieses neuen Konzeptes am Anfang nicht überall ge-
glückt ist und gerade in der Kommunikation auch nicht immer angekommen ist,
ist etwas unschön, aber das passiert halt manchmal. Dass die Willkommenskultur
in den neuen Filialen aber versprochen ist und auch umgesetzt wird, kann man
selber, wenn man die Filialen besucht, auch bestätigt bekommen. Die ZKB hat
versprochen, dass sie in die Weiterbildung der Mitarbeitenden viel investiert und
sie hat auch heute noch das dichteste Netz von Filialen und Bank-Automaten im
Kanton Zürich. Sie wird auch in den nächsten Jahren viel Geld investieren, um
dieses neue Konzept von den grossen Hallen, wo die Kunden selbst ihre Bankge-
schäfte erledigen können und bei Bedarf Hilfe bekommen, umsetzen zu können.
Das ist ein Bekenntnis auch zum Standort Zürich und dass wir moderne Bankge-
schäfte abwickeln wollen in diesem Kanton, eine Visitenkarte für unsere KMU
und die Regionen. Wir danken der ZKB für dieses moderne Angehen und dass sie
in unserem Kanton für die Kundinnen und Kunden schaut. Das Postulat ist heute
zu beenden.

Manuel Sahli (AL, Winterthur): Auch für uns ist Bargeld durchaus ein wichtiges
Thema. Auch ich als durchaus digitaler Mensch benutze weiterhin Bargeld und
mein TWINT ist weiterhin nur ein Prepaid-TWINT, das sich durch Rücküberwei-
sungen von Leuten füllt, die gerade unpässlich waren, weil sie kein Bargeld mehr
dabei hatten.

Wie wir der Kommissionsantwort entnehmen, vertraut die Kommission der Ant-
wort der ZKB. Bekanntlich sitzen wir nicht in der AWU. Und auch wenn wir
dieses Postulat ablehnen, sehen wir blindes Vertrauen in solche Versprechungen
durchaus auch kritisch. Da wir aber die aktuelle Entwicklung in Sachen Filialen
weiterhin unkritisch sehen beziehungsweise noch nicht so schlimm – gerade auch
die Filiale in Winterthur macht zumindest für uns ein gutes Bild –, werden wir
dieses Postulat ablehnen; dies wohl auch, da ich glaube, dass ich noch nie einen
Taxifahrer mit einem 50-Franken-Nötli in Verlegenheit gebracht habe. Hier sind
wohl die Gründe für dieses Postulat auch ein wenig tiefer zu suchen, nämlich in
grösseren Bargeldsummen, die in den Augen der SVP weiterhin ohne Probleme
einzuzahlen sein sollen. Dies ist einerseits gesetzlich nicht unbedingt machbar,
andererseits sind auch die alten Bargeldbündel der Grosseltern unter dem Kopf-
kissen wohl auch nicht unbedingt etwas Erstrebenswertes.

Viel kritischer sehen wir, wie auch bereits mein Vorredner erwähnt hat, den lau-
fenden Abbau der Geldautomaten. Dies wurde auch mir schon mehrfach zugetra-
gen, und nicht erst im Fall in Neftenbach. Beispielsweise auch in Winterthur, als
nach einer Bancomaten-Sprengung in der Grüze ein Geldautomat einfach nicht
mehr ersetzt wurde und somit fehlt. So kommt es zu einer schleichenden Ausdün-
nung dieser Bancomaten über die Jahre, die genau für diese Bargeldgeschäfte
wichtig wären. Hier ist in unseren Augen ein Augenmerk darauf zu legen, wohl
auch unter dem Gesichtspunkt, was wir hier als Grundauftrag für die ZKB fordern
beziehungsweise was unsere Erwartungshaltung an die ZKB für die Grundversor-
gung im Kanton Zürich ist. Und hier gefällt uns diese aktuelle Entwicklung defi-
nitiv nicht.

Christoph Marty (SVP, Zürich) spricht zum zweiten Mal: Ich will jetzt nicht künstlich verlängern, aber noch kurz an Roland Kappeler: Sie haben das Postulat wohl gelesen. Verstanden, worum es geht, haben Sie offenbar nicht. Es geht darum, dass das Geld am Schalter ausbezahlt werden können soll, was unabhängig vom Funktionieren der Maschinen möglich sein sollte. Fällt der Strom aus oder die Datenkommunikation, dann gibt es immer noch Ware gegen Geld, jedenfalls für diejenigen, die dann noch welches haben. Diejenigen, die dann keines haben, bekommen dann auch keines mehr, so wie es heute ist und so wie es offenbar bleiben soll. Die ZKB hat meines Wissens in Zürich nur noch zwei Filialen, welche Bargeld an Schaltern annehmen und auszahlen, das sind der Hauptsitz und die Filiale in Oerlikon. Und wenn Sie geschäftlich tätig sind, also als kleineres KMU, wenn Sie zum Beispiel eine Maschine kaufen oder ein Fahrzeug kaufen, dann geht das immer noch am einfachsten mit Ware gegen Geld. Also Sie legen das Geld hin und nehmen die Ware mit. Und dann sind Sie unter Umständen froh, wenn Sie nicht mit Zehntausenden von Franken durch die halbe Stadt unterwegs sein müssen, sondern eine Bank in der Nähe haben, wo Sie das Geld beziehen und auch schnell wieder, je nachdem, ob sie gekauft oder verkauft haben, bringen können. Ja, das war eigentlich der Sinn des Postulats.

Jörg Müller-Ganz, Präsident des Bankrates der Zürcher Kantonalbank: Ich freue mich, heute auch noch zu einem zweiten Geschäft, welches unsere Bank betrifft, Stellung nehmen zu dürfen, und danke der Geschäftsleitung des Kantonsrates für die effiziente Traktandierung. Ich bedanke mich auch bei Kantonsrat Christoph Marty für die Erläuterung Ihrer Beweg- und Hintergründe zu diesem Postulat. Sie haben aufgezeigt, wie wichtig und ja, auch emotional die Bargeldversorgung für die Bevölkerung und das Gewerbe ist. Die Zürcher Kantonalbank teilt diese Einschätzung mit Ihnen vollumfänglich, weshalb wir die Bargeldversorgung an all unseren Standorten heute und – das versichere ich Ihnen – auch zukünftig sicherstellen werden. Ich danke den Mitgliedern der AWU, die den Bankrat in dieser Sache zur Stellungnahme eingeladen und angehört haben. Wir schätzen sehr, dass sich die AWU differenziert mit unserer Stellungnahme auseinandergesetzt hat und unsere Ausführung und Argumente in ihre Stellungnahme an die Geschäftsleitung einfliessen liess. Mein Dank gilt deshalb auch den Mitgliedern der Geschäftsleitung des Kantonsrates. Sie sind der Stellungnahmen der Aufsichtskommission gefolgt und empfehlen das vorliegende Postulat zur Ablehnung.

Ich möchte die Gelegenheit nutzen, um kurz die drei für uns wichtigsten Punkte aus der Stellungnahme des Bankrates hervorzuheben:

Erstens: Mit 51 Filialen, 252 Geldautomaten und 22 Geräten für Geldwechsel verfügen wir über das dichteste Filial- und Automatenetz aller Banken im Kanton Zürich und spielen so eine zentrale Rolle bei der Bargeldversorgung der Zürcher Bevölkerung und Wirtschaft. Es gehört weiterhin zu unserem Leistungsversprechen, Bargelddienstleistungen in adäquater und sicherer Form flächendeckend im Kanton Zürich anzubieten. Wir stellen sicher – und das ist unser Versprechen –, dass unsere Kundinnen und Kunden an all unseren Standorten Bargeld beziehen

und einzahlen und sich zudem von der Zürcher Kantonalbank bequem nach Hause schicken lassen können.

Zweitens: Die Dienstleistung, die in der Kundenhalle einer Bank erbracht werden, haben sich in vergangenen Jahren stark gewandelt. Das ist bei der ZKB nicht anders als bei anderen Banken. Die Beratung steht im Zentrum. Ein- und Auszahlungen von Bargeld sind nicht mehr das zentrale Bedürfnis der Bankkundinnen und -kunden. Die Mehrheit der Schweizerinnen und Schweizer zahlt heute mit der Plastikkarte oder dem Smartphone. Trotzdem bleiben bei der Zürcher Kantonalbank Bargeldein- und -auszahlung in allen Filialen möglich, ob mit oder ohne bedienten Desk. An all unseren Standorten sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bank anwesend. Sie stehen den Kunden und Kundinnen zur Verfügung, entweder an einem Desk oder unterstützen sie sonst in der Selbstbedienungszone der Filiale.

Drittens: Letzten Sommer haben wir informiert, substanziell in unser heutiges Standortnetz zu investieren. Wir halten an allen jetzigen Standorten fest und bauen diese sukzessive nach dem Vorbild der Filialen Winterthur und Stettbach um. Wer bereits in einer dieser Filialen war, weiss, dass dort keine klassischen Bankschalter mit Panzerglas mehr die Kundinnen und Kunden von Bankpersonal trennen. Mein Bargeldversprechen gilt auch an diesen Standorten nach ihrem Umbau. Auch in Zukunft können Kundinnen und Kunden an all unseren Standorten Bargeld beziehen oder einzahlen, selbst dann, wenn sie nicht selbstständig einen Automaten bedienen können oder wollen. Dann stehen, wie gesagt, unsere Mitarbeitenden mit einer Filialkarte zur Hilfe.

Zum Schluss möchte ich betonen, dass die Modernisierungen der Kundenhallen auch für unsere Mitarbeitenden eine Herausforderung darstellen. Die Umsetzung hat so in der Anfangsphase auch zu fehlerhaften Services bei Ein- und Auszahlungen geführt. Fehler können aber bekanntlich überall passieren, das ist menschlich. Wir sind fest bemüht, diese zu vermeiden, und investieren deshalb viel in die Ausbildung und Sensibilisierung unserer Mitarbeitenden.

Ich danke Ihnen, wenn Sie dem Antrag der Geschäftsleitung des Kantonsrates folgen und das vorliegende Postulat ablehnen. Die Zürcher Kantonalbank erfüllt die Forderung des Postulats bereits heute und wird dies auch in Zukunft tun.

Abstimmung

Der Kantonsrat beschliesst mit 118 : 47 Stimmen (bei 0 Enthaltungen), das Postulat KR-Nr. 472/2022 nicht zu überweisen.

Das Geschäft ist erledigt.