

# DIGITALISIERUNG IM ZAHLUNGSVERKEHR UND IHRE AUSWIRKUNGEN AUF VULNERABLE GRUPPEN

**Studienergebnisse**

*Julia Himmelsbach & Georg Regal*



# EXECUTIVE SUMMARY

**Besondere Risiken** bestehen für **ältere Menschen** mit **niedrigen digitalen Kompetenzen**, Menschen mit **Behinderung** und Menschen aus **niedrigeren sozialen Schichten**

➤ Es braucht **Maßnahmen zur Förderung von technischer Barrierefreiheit**, Verfügbarkeit, Unterstützung sowie digitaler Kompetenz und Vertrauen in Banken.



# ZUR STUDIE

- **Projektziel:** Identifikation von vulnerablen Gruppen in Bezug auf Finanzdienstleistungen, insbesondere im digitalen Zahlungsverkehr
- Finanzielle Inklusion als Frage der sozialen und wirtschaftlichen Nachhaltigkeit
- European Accessibility Act (ab Juni 2025)
- **Projektlaufzeit:** 07/2024 bis 12/2024
- **Durchgeführt von** AIT Center for Technology Experience



# DEFINITION VULNERABLE GRUPPEN

- **Vulnerabilitäten sind situationsbedingt und kontextabhängig.** Sie entstehen aus **physischen, sozialen, ökonomischen und umweltbezogenen Faktoren** (vgl. WHO 2022).
- Es ist daher wichtig, diese nicht als Eigenschaften von Personen oder Gruppen zu begreifen. Vielmehr liegen Vulnerabilitäten in den verschiedenen gesellschaftlichen und kontextuellen Faktoren begründet, die diese erzeugen.
- Während diese Studie vulnerable Gruppen im digitalen Zahlungsverkehr identifiziert, ist es jedoch wichtig zu betonen, dass ihre **Vulnerabilität aufgrund von Ungleichheiten entsteht**, wie etwa mangelnder Barrierefreiheit oder fehlendem Zugang zu Technologien.



# METHODE

## Methoden:

Literaturanalyse und Fragebogenerhebung  
(N = 673; Online: n = 589; Papier: n = 84)

- Vergleichbare Struktur hinsichtlich des Geschlechts, Alters, Bildung, Einkommens der österreichischen Bevölkerung
- Gezielte Involvierung von Menschen mit Einschränkungen im Alltag, um statistische Analysen zu erlauben

## Fokus der Untersuchung:

- Soziale Gruppen: Geschlecht, soziale Schicht, Beeinträchtigungen, Ruralität, Alter
- Beachtete Einflussfaktoren: Digitale Kompetenzen, Vertrauen in Technologien, Vertrauen in Banken, Sprachverständnis
- Anzeichen für Vulnerabilität: Nutzungshäufigkeit, Nützlichkeit, Verfügbarkeit, Barrierefreiheit



# FOKUS DER UNTERSUCHUNG



**ÄLTERE  
MENSCHEN**



**MENSCHEN  
MIT BEHINDERUNG**



**MENSCHEN  
AUS LÄNDLICHEN  
REGIONEN**



**FRAUEN UND NICHT  
BINÄRE MENSCHEN**

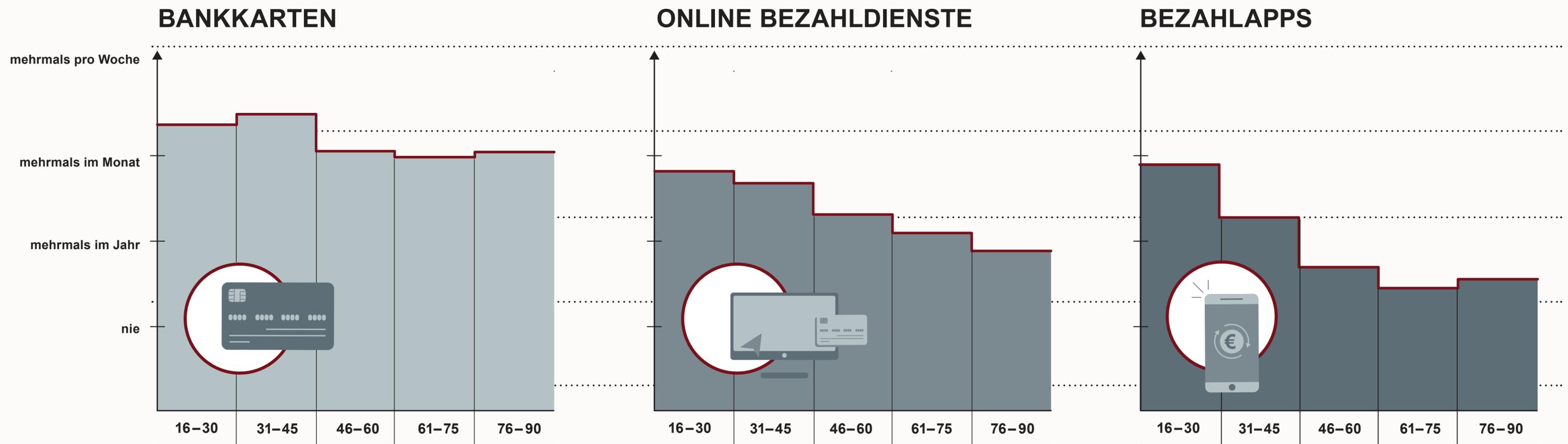


**MENSCHEN AUS  
NIEDRIGEREN  
SOZIALEN SCHICHTEN**

# VULNERABLE GRUPPEN: ALTER(N)

Je älter eine Person ist, desto seltener nutzt sie Bankkarten, Bezahl-Apps und Online Bezahldienste.

## Durchschnittliche Häufigkeit der Nutzung



***Besondere Risiken bestehen für ältere Menschen mit niedrigen digitalen Kompetenzen.***

# VULNERABLE GRUPPEN: BEHINDERUNGEN

## Einblicke in die **Erfahrungen von Menschen mit Sehbehinderung**

*Die Geräte werden ausschließlich via Touchscreens bedient. Für mich als blinde Person ist es weder möglich zu erfahren, was das Gerät von mir will, noch es zu bedienen.*

*Selbst die Bankomaten, welche mit Sprachausgabe ausgestattet wurden, sind für uns in der Nutzbarkeit bzw. den zur Verfügung gestellten Aktionen eingeschränkt und ich besitze auch keinen Klinkenkopfhörer mehr, um die Sprachausgabe zu hören.*

*Als gesetzlich Blinde kann man bei manchen Automaten Kopfhörer anstecken und los gehts, aber wenn man nun auch gesetzlich taub ist und Hörgeräte/CI trägt, kann man nichts benutzen!*

*Da braucht man Hilfe und wenn man am Schalter Geld holt, dann kostet es zusätzlich! Müsste für Blinde und Taubblinde gratis sein.*



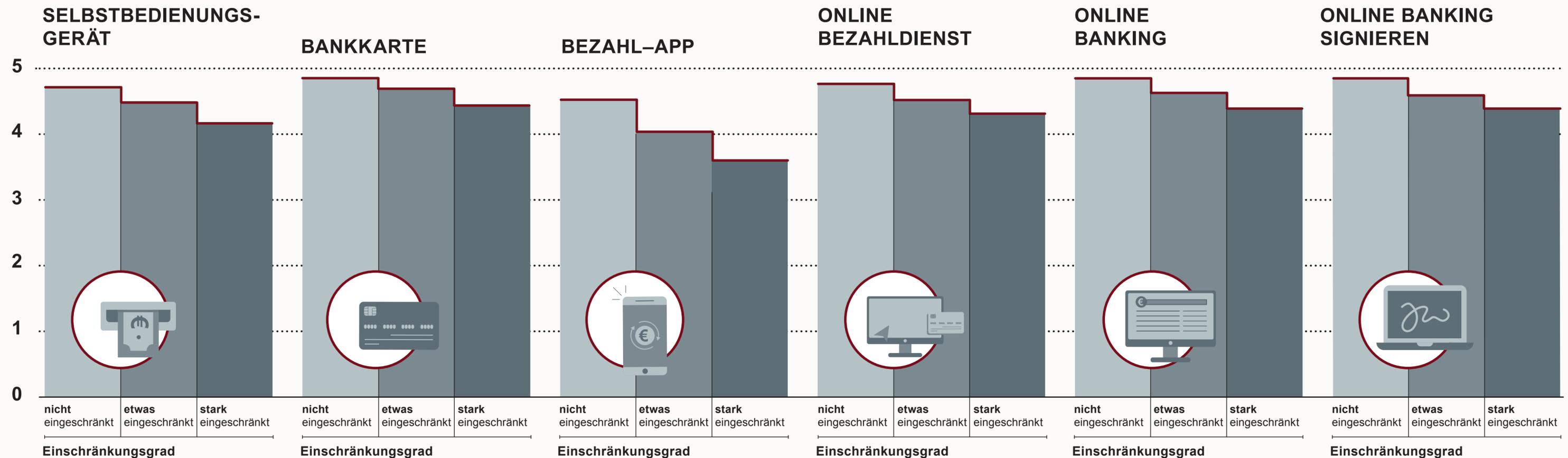
# VULNERABLE GRUPPEN: BEHINDERUNGEN

**Besondere Risiken der Exklusion** bestehen für Menschen mit Behinderungen (insb. funktionale **Einschränkungen beim Sehen, Hören, Gehen, Erinnern**).

Je höher der Grad der funktionalen Einschränkung, desto schlechter die Bedienbarkeit aller abgefragten Zahlungsmodalitäten.

## Durchschnittliche Bedienbarkeit

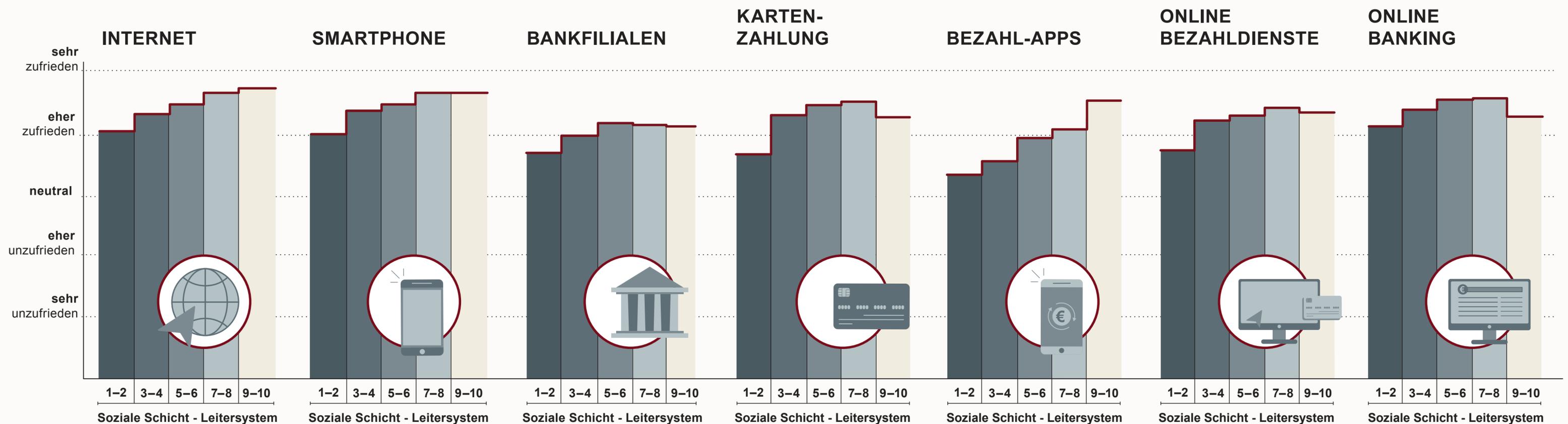
z.B. Ich kann selbständig (ohne fremde Hilfe) mit Bankkarten im Geschäft bezahlen: 1 (stimme gar nicht zu) – 5 (stimme sehr zu)



# VULNERABLE GRUPPEN: SOZIALE SCHICHT

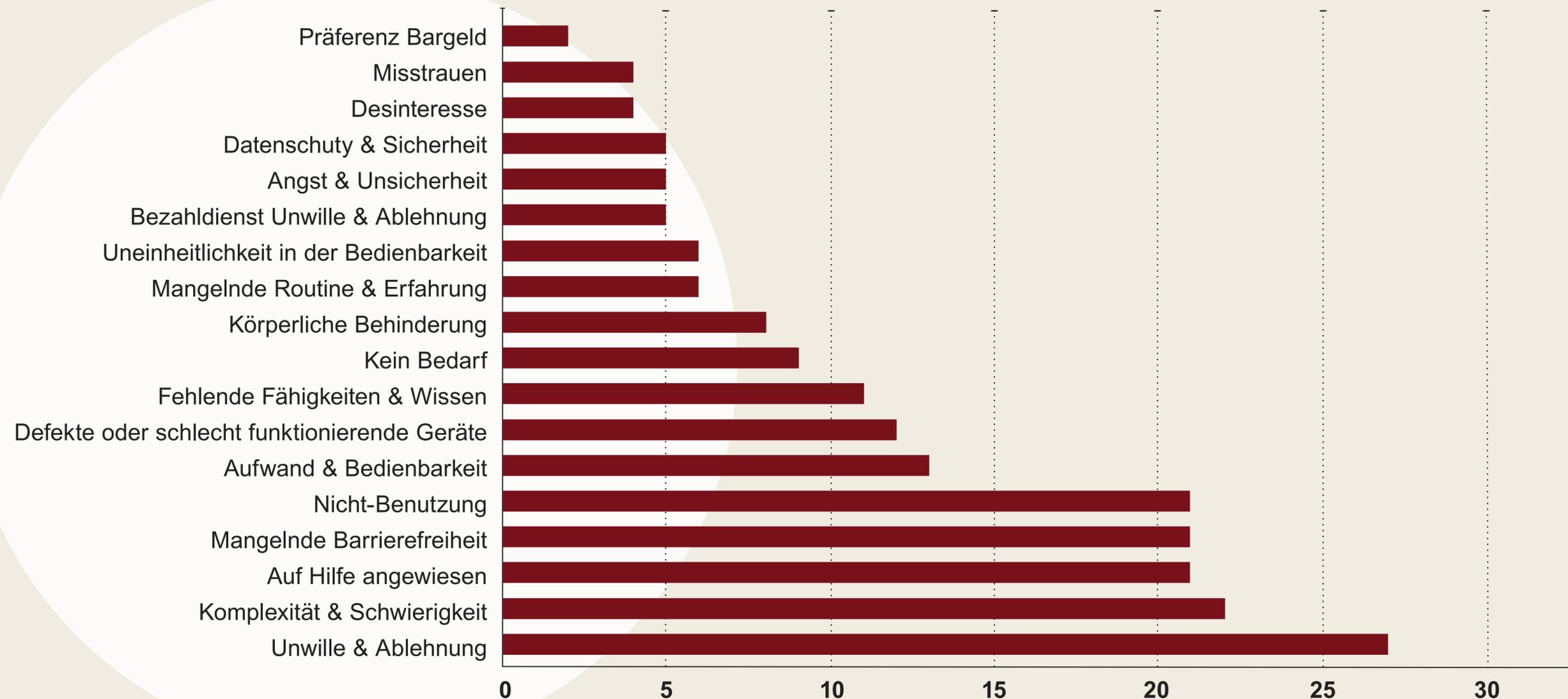
Je höher die soziale Schicht, desto besser die Verfügbarkeit von Internet und Smartphones sowie aller abgefragten Bezahldienste.

## Durchschnittliche Verfügbarkeit nach sozialer Schicht



# BARRIEREN IM DIGITALEN ZAHLUNGSVERKEHR

Genannte Barrieren umfassen sowohl technische (z.B. Komplexität der Systeme, mangelnde Barrierefreiheit) als auch soziale (z.B. fehlende Unterstützung) und individuelle Aspekte (z.B. Reaktanz und negative Einstellungen, fehlende Vorerfahrungen).

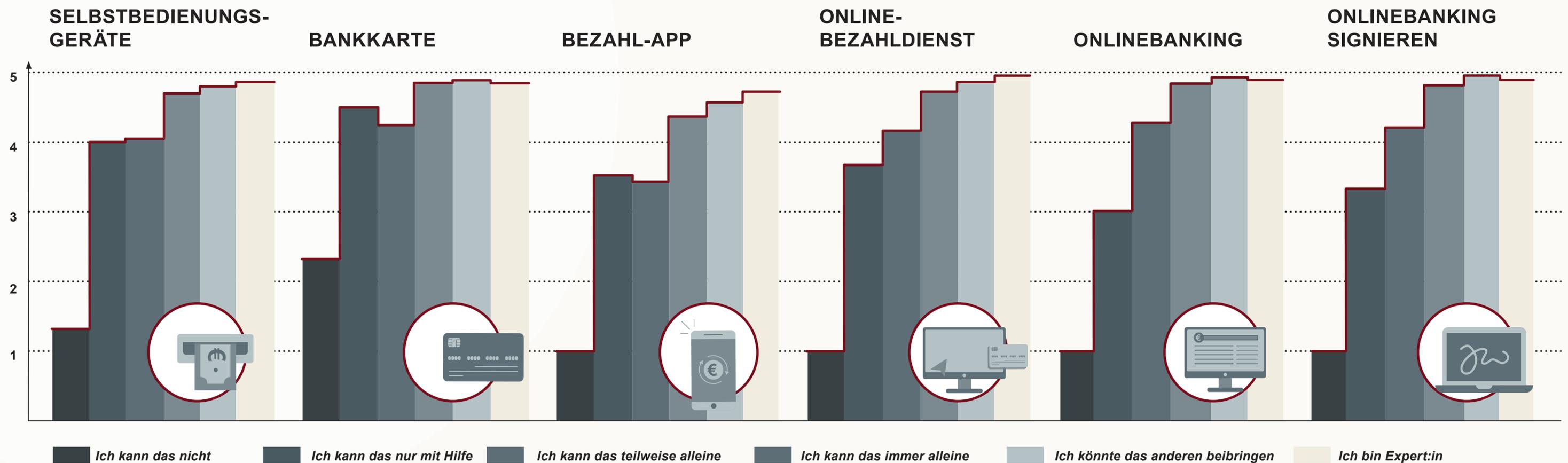


# EINFLUSSFAKTOR – DIGITALE KOMPETENZ

Digitale Kompetenzen und Vertrauen in Banken sind zentrale individuelle Hebel für Förderung von Inklusion im digitalen Zahlungsverkehr.

*Je niedriger der Grad der digitalen Kompetenzen, desto schlechter die Bedienbarkeit aller Zahlungsmodalitäten.*

## Durchschnittliche Bedienbarkeit nach digitalen Kompetenzen

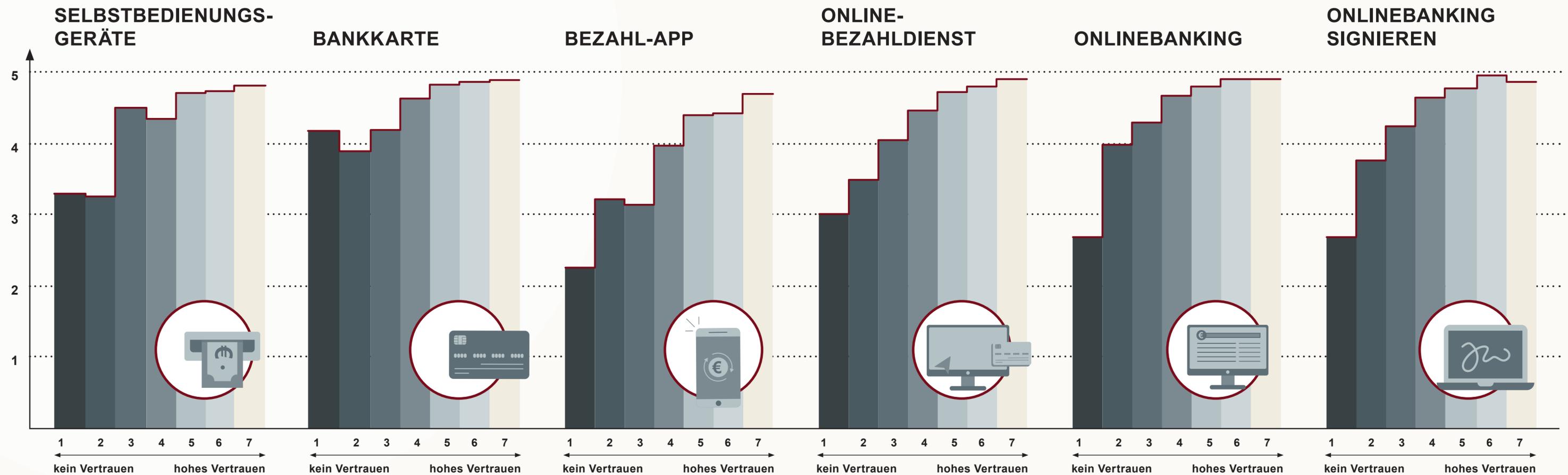


# EINFLUSSFAKTOR – VERTRAUEN

Digitale Kompetenzen und Vertrauen in Banken sind zentrale individuelle Hebel für Förderung von Inklusion im digitalen Zahlungsverkehr.

*Je niedriger der Grad des Vertrauens in Banken, desto schlechter die Bedienbarkeit aller Zahlungsmodalitäten.*

## Durchschnittliche Bedienbarkeit nach Vertrauen in Banken



# TAXONOMIE AN VULNERABILITÄTSFAKTOREN

<b>Vulnerabilitätsfaktoren und erhöhte Anforderungen hinsichtlich:</b>					
<b>Soziale Gruppe</b>	<b>Vertiefende Beschreibung</b>	<b>Barrierefreiheit</b>	<b>Verfügbarkeit</b>	<b>Nutzung</b>	<b>Exemplarische Barrieren</b>
<b>Ältere Menschen</b>	<p>Besonders betroffen sind ältere Menschen mit niedrigen digitalen Kompetenzen.</p> <p>Ältere Menschen haben häufiger niedrigere digitalen Kompetenzen.</p> <p>Jüngere Menschen haben häufiger geringeres Vertrauen in Banken.</p>	Onlinebanking Signaturprozesse	–	Bankkarte, Bezahl-App, Online-Bezahldienst	Komplexität der Systeme, fehlende Erfahrung, Unterstützungsbedarf bei der Nutzung
<b>Menschen mit Behinderung</b>	<p>Besonders betroffen sind Menschen mit funktionalen Einschränkungen beim Sehen, Hören, Gehen, Erinnern und der Selbstversorgung.</p> <p>Menschen mit Behinderung haben häufiger niedrigere digitalen Kompetenzen.</p>	Selbstbedienungsgerät, Bankkarte, Bezahl-App, Online-Bezahldienst, Onlinebanking, Onlinebanking Signaturprozesse	Online-Bezahldienst	Selbstbedienungsgerät	Mangelnde Barrierefreiheit, Unterstützungsbedarf bei der Nutzung, Komplexität der Systeme
<b>Menschen aus niedrigeren sozialen Schichten</b>	<p>Menschen aus niedrigeren sozialen Schichten haben häufiger niedrigere digitalen Kompetenzen.</p> <p>Menschen aus niedrigeren sozialen Schichten haben häufiger geringeres Vertrauen in Banken.</p>	Bezahl-App, Online-Bezahldienst, Onlinebanking Signaturprozesse	Bankfilialen, Kartenzahlung, Bezahl-Apps, Online-Bezahldienste, Onlinebanking	Bankkarte, Bezahl-Apps, Online-Bezahldienst	Aufwand & Bedienbarkeit, Reaktanz & Ablehnung, fehlende Kompetenzen & Wissen
<b>Frauen und nicht-binäre Menschen</b>	Frauen haben häufiger niedrigere digitalen Kompetenzen.	–	–	–	Komplexität der Systeme, mangelnde Barrierefreiheit, Aufwand & Bedienbarkeit
<b>Menschen aus ländlichen Regionen</b>	–	–	–	–	Unterstützungsbedarf, kein Bedarf, Komplexität & Schwierigkeit

# FAZIT

Maßnahmen zur Erhöhung der Barrierefreiheit und Verfügbarkeit sind notwendig, um und rechtliche Rahmenbedingungen zu erfüllen und sozialen und wirtschaftlichen Nachhaltigkeit zu fördern.

## Risiken

- Risiken bestehen insbesondere für **ältere Menschen** mit niedrigen digitalen Kompetenzen, **Menschen mit Behinderung**, insb. Sehen, Hören, Gehen, Erinnern und der Selbstversorgung und **Menschen aus niedrigeren sozialen Schichten**
- Weitere empirische Einblicke z.B. im Hinblick auf Menschen mit niedrigen Sprach- bzw. Deutschkompetenzen notwendig

## Mögliche Maßnahmen

- **Förderung von digitalen Kompetenzen** im Bereich Zahlungsdienste
- **Förderung von Vertrauen** in Banken
- **Erhöhung der Barrierefreiheit** und Verfügbarkeit der Systeme, bspw. durch Accessibility Schulungen, Reviews und Überarbeitungen von Systemen, Entwicklung von praxistauglichen Unterstützungen

# THANK YOU!

---

*[julia.himmelsbach@ait.ac.at](mailto:julia.himmelsbach@ait.ac.at)*  
*[georg.regal@ait.ac.at](mailto:georg.regal@ait.ac.at)*

