



# Digitale Barrierefreiheit

Ihr Weg zu gesetzeskonformen und kundenfreundlichen Bankdienstleistungen

Das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) ist am **28. Juni 2025** in Kraft getreten. Dieses Gesetz verpflichtet u. a. die Bankenbranche, ihre Selbstbedienungsterminals und digitalen Dienstleistungen für Endverbraucher barrierefrei zu gestalten.

## Klare Fristen für die Umsetzung der digitalen Barrierefreiheit

- **Ab Juni 2025** müssen Bankdienstleistungen für Verbraucher barrierefrei sein.
- Bestehende Selbstbedienungsterminals, wie zum Beispiel Geldautomaten und Zahlungsterminals, dürfen bis zum Ende ihrer wirtschaftlichen Nutzungsdauer eingesetzt werden (maximal 15 Jahre nach Ingebrauchnahme).

Ein Angebot ist barrierefrei, wenn es von allen Menschen gleichermaßen genutzt werden kann. Es muss beispielsweise für blinde Menschen mit Screenreadern und für die Tastaturnutzung kompatibel sein. Des Weiteren müssen Schriftgröße und Farbkontraste so gewählt sein, dass sie auch von sehbeeinträchtigten Menschen wahrgenommen werden können.

Um die gesetzlichen Vorgaben zu erfüllen, sind die Anforderungen aus der DIN EN 301 549 relevant. Webangebote können sich für Konformität bei der konzeptionellen und technischen Umsetzung an den WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) auf Stufe AA orientieren.

## Herausforderungen für die Bankenbranche

Stellen Sie sicher, dass Ihre digitalen Angebote den neuen gesetzlichen Vorgaben entsprechen. Dies erfordert umfassende Anpassungen und kontinuierliche Überprüfungen.

- **Digitale Angebote zugänglich machen:** Gestalten Sie Ihre Webseiten und Apps barrierefrei, damit alle Kunden problemlos auf ihr Online-Banking zugreifen können. Stellen Sie sicher, dass Ihre Kunden die digitalen Formulare intuitiv bedienen können, um auch Menschen mit Beeinträchtigung eine erfolgreiche Nutzung der Bankdienstleistungen zu ermöglichen.
- **Produktinformationen verständlich gestalten:** Formulieren Sie Vertragsbedingungen und Produktinformationen klar und verständlich, um allen Kunden einfache und transparente Informationen zu bieten. Für Informationen, die die Funktionsweise von Bankdienstleistungen betreffen, darf das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen nicht überschritten werden. Nutzen Sie zudem visuelle Unterstützung und bei der Erstellung von PDFs den PDF/UA-Standard (Screenreader kompatibel).
- **Inklusiver Kundenservice:** Gestalten Sie Ihre telefonischen und digitalen Kundendienste barrierefrei, um allen Kunden eine gleichwertige Unterstützung zu bieten. Dies umfasst die Schulung des Kundendienstpersonals und die Implementierung von Technologien, die die Kommunikation erleichtern.



- **Identifizierungs- und Authentifizierungsverfahren ohne Hürden:** Bieten Sie Ihren Kunden mindestens eine barrierefreie Option zur Identifizierung und Authentifizierung an. Denken Sie auch an zugängliche elektronische Signaturen und Zahlungsdienste, um allen Nutzern ein sicheres und inklusives Online-Banking zu ermöglichen.
- **Selbstbedienungsterminals, die Technik mit Teilhabe verbinden:** Statten Sie Ihre SB-Terminals und Geldautomaten insbesondere mit Sprachausgabe, Kopfhöreranschluss und ausreichend kontrastierten, tastbaren Bedienelementen aus. Ermöglichen Sie den Kunden eine Verlängerung der Eingabezeit für ein entspanntes Bankerlebnis.

### Vorteile der digitalen Barrierefreiheit

- **Rechtliche Konformität:** Barrierefreiheit ist mit Inkrafttreten des BFGS am 28. Juni 2025 gesetzlich vorgeschrieben. Durch die Einhaltung dieser Vorschriften vermeiden Sie rechtliche Probleme und Reputationsverlust durch Abmahnungen und Klagen.
- **Marktpotenzial:** Menschen mit Behinderung und ältere Nutzer stellen einen wachsenden Teil der Bevölkerung dar. Mit barrierefreien Angeboten können Sie deren Bedürfnissen entsprechen und sich damit einen größeren Kundenkreis erschließen.
- **Mehr Benutzerfreundlichkeit für stärkere Kundenbindung:** Barrierefreie und verständliche Gestaltung verbessern die Bedienbarkeit für alle Nutzer. Dies steigert die Zufriedenheit – und stärkt die Kundenbindung nachhaltig.

### Unser Angebot im Materna Kompetenzzentrum Barrierefreiheit

Das Materna-Kompetenzzentrum für digitale Barrierefreiheit bietet umfassende Beratung und Unterstützung bei der Umsetzung barrierefreier Anwendungen und Erfüllung der Anforderungen aus dem BFGS an.

Unsere Dienstleistungen sind speziell auf die Bedürfnisse der Bankenbranche abgestimmt und umfassen:

- **Prüfung bestehender Anwendungen hinsichtlich Barrierefreiheit:** Wir prüfen Ihre Anwendungen auf Konformität zu den Anforderungen aus DIN EN 301 549 und WCAG und helfen bei der zielgerichteten Beseitigung von bestehenden Problemen.

- **Beratung und Begleitung bei der Entwicklung barrierefreier Produkte:** Wir stehen Ihnen zur Seite und unterstützen Sie bei der Entwicklung und Implementierung barrierefreier Produkte und Dienstleistungen. Unsere Experten begleiten Sie durch den gesamten Entwicklungsprozess, um sicherzustellen, dass Ihre Produkte den gesetzlichen Anforderungen entsprechen und für alle Nutzer zugänglich sind.
- **Erstellung barrierefreier PDFs:** Wir bieten professionelle Dienstleistungen zur Erstellung barrierefreier PDF-Dokumente (PDF/UA), die den Anforderungen des BFGS entsprechen. Dazu gehört sowohl die Anpassung bestehender Dokumente als auch die Erstellung neuer, barrierefreier Inhalte. Darüber hinaus unterstützen wir Sie bei der Erstellung von Inhalten in einfacher Sprache (Niveau B2 des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen).
- **Umfangreiches Schulungsangebot:** Unser Schulungsangebot umfasst vielfältige Trainings und Workshops, die speziell auf die Anforderungen der digitalen Barrierefreiheit zugeschnitten sind. Wir schulen Ihr Team in den besten Vorgehensweisen und richtigem Einsatz der relevanten Technologien, um sicherzustellen, dass Ihre Produkte und Dienstleistungen immer den gesetzlichen Anforderungen entsprechen.

### Warum Materna?

Mit unserer langjährigen Erfahrung und unseren zertifizierten Experten sind wir bestens aufgestellt, um Unternehmen bei der Umsetzung der BFGS-Anforderungen zu unterstützen. Unsere maßgeschneiderten Lösungen für die Bankenbranche gewährleisten, dass Ihre Produkte und Dienstleistungen barrierefrei und gesetzeskonform sind.

### Ihr Kontakt im Team Materna

Lassen Sie sich von uns beraten und profitieren Sie von unserer Expertise im Bereich der digitalen Barrierefreiheit. Für weitere Informationen und eine individuelle Beratung stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Kontaktieren Sie uns noch heute, um mehr über unsere Dienstleistungen und Lösungen zu erfahren.

E-Mail: [sales@materna.group](mailto:sales@materna.group)  
[www.materna.de](http://www.materna.de)