

Forum on the Digital Euro

Bericht der Arbeitsgruppe „Finanzielle Inklusion“

Mitwirkende Organisationen

Arbeitsgruppe „Finanzielle Inklusion“ des Forum on the Digital Euro:

- ASB Schuldnerberatungen GmbH
- Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
- Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG
- Erste Group Bank AG
- Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien
- PSA Payment Services Austria GmbH
- Pensionistenverband Österreichs PVÖ
- Raiffeisenlandesbank Oberösterreich AG
- SOZIALWIRTSCHAFT ÖSTERREICH – Verband der österreichischen Sozial- und Gesundheitsunternehmen
- UniCredit Bank Austria AG
- Verband der österreichischen Banken und Bankiers
- Verband der österreichischen Landes-Hypothekenbanken
- Volksbank Wien AG
- Wirtschaftskammer Österreich – Bundessparte Bank und Versicherung
- Wirtschaftsuniversität Wien
- Österreichischer Genossenschaftsverband
- Österreichischer Raiffeisenverband
- Österreichischer Seniorenbund
- Österreichischer Seniorenrat

Beratend einbezogene Organisationen:

- Blinden- und Sehbehindertenverband Österreich (BSVÖ)
- Caritas Österreich
- KOBV Österreich
- Lebenshilfe Österreich
- neunerhaus – Hilfe für obdachlose Menschen
- Österreichischer Behindertenrat

1 Einleitung

Die OECD definiert finanzielle Inklusion als „the process of promoting affordable, timely and adequate access to a wide range of regulated financial products and services and broadening their use by all segments of society through the implementation of tailored existing and innovative approaches including financial awareness and education with a view to promote financial well-being as well as economic and social inclusion“ (OECD, 2013). In diesem Kontext gelten jene Menschen als finanziell exkludiert, die nur Zugang zu wenigen Finanzdienstleistungen haben oder nur wenige Zugänge nutzen, unerfahren in der Nutzung sind, erst seit Kurzem Zugang zu Finanzdienstleistungen haben oder über ein geringes Niveau an Finanzbildung verfügen (OECD, 2013).

Ein zentrales Ziel des digitalen Euro ist es, die Verfügbarkeit, den Zugang und die Nutzbarkeit von Zentralbankgeld für alle sicherzustellen. Um die Expertise der Arbeitsgruppenteilnehmer:innen gezielt für eine inklusive Gestaltung des digitalen Euro zu nutzen und gleichzeitig den österreichischen Markt frühzeitig über europäische Entwicklungen zu informieren, wurde im Rahmen des Forum on the Digital Euro (FD€) eine Arbeitsgruppe gegründet. Sie vereint Interessenvertretungen vulnerabler Personengruppen, öffentliche Institutionen und Zahlungsdienstleister.

Der Bericht analysiert zunächst Maßnahmen zur digitalen finanziellen Inklusion in EU-Staaten mit geringer Bargeldnutzung, um daraus „Best Practices“ ableiten zu können. Anschließend werden häufig von finanzieller Ausgrenzung betroffene Personengruppen, ihre Barrieren sowie mögliche Maßnahmen zur Förderung der finanziellen Inklusion beschrieben. Abschließend werden die Ergebnisse einer Umfrage zur Attraktivität der Formfaktoren sowie Kriterien für die Auswahl einer öffentlichen Ausgabestelle des digitalen Euro vorgestellt.

Wir möchten an dieser Stelle den Teilnehmer:innen der Arbeitsgruppe herzlich für die gute Zusammenarbeit danken. Darüber hinaus danken wir den Interessenvertretungen vulnerabler Gruppen für ihre Unterstützung bei der Beantwortung von Umfragen und ihre Mitarbeit bei der Erstellung des Kriterienkatalogs.

An der Arbeitsgruppe nahmen Vertreter:innen von Organisationen und Unternehmen aus verschiedenen Bereichen mit unterschiedlichen Sichtweisen teil. Die inhaltliche Verantwortung für den Bericht liegt bei der Oesterreichischen Nationalbank. Die im Bericht geäußerten Einschätzungen und Empfehlungen entsprechen nicht zwingend jenen aller mitwirkenden Organisationen.

2 Finanzielle Inklusion in EU-Staaten mit geringer Bargeldnutzung

2.1 Übersicht

Finanzielle Inklusion und der eingeschränkte Zugang zu digitalen Zahlungsdiensten stellen für alle EU-Mitgliedstaaten und ihre Zentralbanken eine Herausforderung dar. Um dem entgegenzuwirken, wurden auf EU-Ebene gezielte Maßnahmen ergriffen. Ein bedeutender Schritt war die Verabschiedung der Zahlungskonten-Richtlinie im Jahr 2014. Sie sichert allen Verbraucher:innen mit rechtmäßigem Wohnsitz in der EU – einschließlich Personen ohne festen Wohnsitz und Asylwerber:innen – das Recht auf ein kostenloses oder kostengünstiges Basiskonto mit grundlegenden Funktionen zu. Die Vorschriften, die in Umsetzung dieser Richtlinie ergingen, traten mit 18. September 2016 in Kraft (Richtlinie 2014/92/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Juli 2014 über die Vergleichbarkeit von Zahlungskontoentgelten, den Wechsel von Zahlungskonten und den Zugang zu Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen). Außerdem wurde 2019 die Richtlinie über Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen

veröffentlicht. Sie legt einheitliche Standards für essenzielle Produkte und Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen fest, die bisher in den EU-Staaten unterschiedlich geregelt waren. Dazu zählen unter anderem Geldautomaten, Smartphones und Bankdienstleistungen. So müssen etwa Geldautomaten über taktile Bedienelemente und Sprachausgabe verfügen und so installiert sein, dass sie auch für Rollstuhlfahrer:innen leicht erreichbar und bedienbar sind (Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. April 2019 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen). Die Vorschriften, die in Umsetzung dieser Richtlinie ergingen, treten mit 28. Juni 2025 in Kraft (siehe in Österreich das Bundesgesetz über Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen, BGBl. I Nr. 76/2023).

2.2 Maßnahmen in Frankreich

Die Banque de France erkannte früh die wachsende Bedeutung digitaler Zahlungsdienste und den Bedarf an deren Weiterentwicklung. Um Trends zu beobachten und auf die Bedürfnisse der Nutzer:innen einzugehen, gründete sie 2013 das Observatory for Banking Inclusion (OBI) unter dem Vorsitz des Gouverneurs (Villeroy de Galhau, 2023). Seit seiner Gründung hat das OBI wesentliche Fortschritte in der finanziellen Inklusion festgestellt: Während die Zahl finanziell vulnerabler Personen zwischen 2021 und 2022 nur um 0,29 % stieg, lagen die Zuwächse in den Vorjahren deutlich höher (2019–2020: +10,67 %, 2020–2021: +7 %) (Villeroy de Galhau, 2023). Zur gezielten Förderung der finanziellen Inklusion (1) erfasst das OBI quantitative und qualitative Daten, um seine Erkenntnisse zu untermauern, (2) definiert und veröffentlicht das OBI Indikatoren, die relevant für die Messung der finanziellen Inklusion sind, und (3) gibt das OBI Empfehlungen zur Verbesserung der aktuellen Situation (Observatoire de l'inclusion bancaire, 2023).

Noch konkretere Schritte in Richtung finanzielle Inklusion hat die Banque de France im Zusammenhang mit dem bereits erwähnten Recht auf ein Basiskonto gesetzt. Wird einer berechtigten Person die Kontoeröffnung verweigert, kann sie einen Antrag bei der Banque de France stellen, die als Vermittlerin ein Kreditinstitut zuweist und so den Zugang zu grundlegenden Bankdienstleistungen sicherstellt.

Zusätzlich fördert die Banque de France Kleinstkredite für vulnerable Gruppen. Diese Kredite werden sowohl von einer karitativen Einrichtung als auch von der ausstellenden Bank überwacht.

Zur Stärkung der Finanzbildung bietet die Zentralbank Schulungen zu Zahlungsdiensten und Bankstrukturen an. Zudem hat sie Arbeitsgruppen gegründet, um die Barrierefreiheit von Zahlungsdiensten zu verbessern. Diese setzen sich aus Vertreter:innen von Behörden, Banken, Händler:innen sowie Konsument:innen- und Behindertenverbänden zusammen (Fournier, 2017).

2.3 Maßnahmen in den Niederlanden

Um sich einen Überblick über den aktuellen Grad der finanziellen Inklusion zu verschaffen, kategorisiert die niederländische Zentralbank (De Nederlandsche Bank, DNB) verschiedene Personengruppen. Sie unterteilt sie in Menschen ohne Internet oder Smartphone, Menschen mit geringen digitalen Fähigkeiten, Menschen mit geringer Lese- und Schreibkompetenz, Personen ab 65 Jahren, Personen mit geringem Einkommen oder finanziellen Schwierigkeiten, sehbehinderte und blinde Menschen, Menschen mit eingeschränkter Mobilität, Personen mit eingeschränkter Handfunktion, Menschen mit Hörbehinderung oder Taubheit, Menschen mit leichter geistiger Behinderung und Personen mit Migrationshintergrund. Von den 14,3 Millionen Niederländer:innen fallen über 53 % in mindestens eine dieser Kategorien. 2,6 Millionen Menschen benötigen zumindest eine kleine Hilfestellung bei der Abwicklung von Zahlungen und etwa 3 % der Bevölkerung lassen ihre Zahlungen durch eine andere Person abwickeln.

Diese Gruppen stehen vor unterschiedlichen Herausforderungen:

- Für Menschen mit eingeschränkter Handfunktion sind flache oder kleine Tasten sowie Touchscreens schwer zu bedienen.
- Sehbehinderte Personen können kleine Schriftgrößen und Bedienelemente nicht gut erkennen.
- Migrant:innen sowie Personen mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen stoßen auf sprachliche Barrieren, die das Bezahlen erschweren. Insbesondere zeitliche Begrenzungen an Bankomaten und Zahlungsterminals stellen Herausforderungen für diese Personengruppen dar.
- Ältere Menschen (vor allem ab 75 Jahren) haben häufig Probleme, sich Zugangsdaten zu merken.
- Bankomaten, die nur über Banknoten mit höherem Nennwert, wie etwa 50- oder 100-Euro-Scheine, verfügen, erschweren finanziell schwächeren Personen den Zugang zu Bargeld.

Basierend auf diesen Erkenntnissen hat die DNB vier zentrale Maßnahmen definiert:

Schwerpunkt 1: Verbesserung bestehender (digitaler) Zahlungssysteme

- Trotz der Digitalisierung müssen physische Anlaufstellen erhalten bleiben. Wartezeiten in Bankfilialen sollen verkürzt und Bankangestellte gezielt für den Umgang mit vulnerablen Kund:innen geschult werden – einschließlich Sprachtrainings, etwa in Gebärdensprache oder Fremdsprachen.

Schwerpunkt 2: Mehr Sichtbarkeit für bestehende und neue Inklusionsinitiativen

- Lokale Banken werden angehalten, Kampagnen zu starten, um über bestehende Unterstützungsangebote wie telefonische Kundendienste, Servicestellen in Bibliotheken oder Rathäusern zu informieren. Dabei sollen die Bedürfnisse vulnerabler Gruppen berücksichtigt werden – Fokusgruppen zeigen beispielsweise wenig Interesse an Hausbesuchen oder Schulungen.

Schwerpunkt 3: Gezielte Nutzung moderner Technologie für Barrierefreiheit

- Sprach- und Spracherkennungstechnologien erleichtern Zahlungen für Menschen mit Lese- und Schreibschwächen, Sehbehinderte oder Personen mit eingeschränkter Handfunktion. Verständlichere Sprache, visuelle Anleitungen und Lehrvideos können die Nutzung digitaler Finanzdienste verbessern. Zudem könnten biometrische Verfahren wie Gesichtserkennung oder Fingerabdruck-Login den Zugang für Personen erleichtern, die Schwierigkeiten mit PINs oder komplexen Anmeldeverfahren haben.

Schwerpunkt 4: Anpassung der digitalen Umgebung an Nutzer:innen

- Um finanzielle Inklusion zu fördern und Zahlungsdienste zugänglicher zu machen, sollten notwendige Technologien an spezifische Kund:innenbedürfnisse angepasst werden. Zum Beispiel könnten Zeitlimits für Zahlungen verlängert, Schriftgrößen anpassbar gestaltet und Finanzdienstleistungen mehrsprachig angeboten werden.

Zur Umsetzung dieser Maßnahmen setzt die DNB auf leicht zugängliche Servicestellen an öffentlichen Orten, die persönliche Unterstützung bieten. Der Digitaal Hulpplein (Platz der digitalen Hilfe) ist eine Initiative, die Menschen bei Fragen zu Computern, Tablets, Smartphones oder dem Internet hilft. Dieser „Platz“ befindet sich in örtlichen Bibliotheken und kann jede Woche besucht werden, ohne vorher einen Termin vereinbaren zu müssen. Zusätzlich bietet die DigiHulplijn (Digitale Helpline) weitere technische Unterstützung durch geschulte Freiwillige. In den Niederlanden finden bereits Kurse über finanzielle und digitale Kompetenz sowie andere Informationsveranstaltungen statt.

Auch die niederländische ABN AMRO Bank engagiert sich: Die Seniors Line verbindet ältere Menschen mit Expert:innen für Online-Banking und Betrugsprävention. Zusätzlich erhalten finanziell schwache Kund:innen persönliche Betreuung per Telefon, Video oder durch geschulte Finanzbetreuer:innen – bei Bedarf auch zu Hause (Broekhoff et al., 2023).

2.4 Maßnahmen in Schweden

Um finanzielle Inklusion auch auf regionaler Ebene zu fördern, sind in Schweden bezirkliche Verwaltungsbehörden verpflichtet, sicherzustellen, dass grundlegende Zahlungsdienste für alle Bürger:innen problemlos erreichbar und nutzbar sind und den sozialen Bedürfnissen der Nutzer:innen entsprechen. Zudem müssen sie jährlich der nationalen Regierung Bericht über ihre Maßnahmen zur Förderung von finanzieller Inklusion und Barrierefreiheit erstatten. Zur Unterstützung dieser Maßnahmen hat die schwedische Regierung die Post- und Telekommunikationsbehörde (PTS) beauftragt, regionale Initiativen zur Verbesserung der Zahlungsinfrastruktur zu entwickeln und umzusetzen. Die PTS gewährleistet insbesondere den Zugang zu grundlegenden Zahlungsdiensten in Regionen mit unzureichender Infrastruktur. Darüber hinaus wurde der private Sektor angehalten, Maßnahmen zur Förderung der finanziellen Inklusion zu ergreifen. In diesem Rahmen entstanden Initiativen, die digital ausgegrenzte Personengruppen auf ihrem Weg zur digitalen Teilhabe unterstützen (FSUG, 2021).

Ein zentrales Projekt in diesem Bereich ist Betalningshjälpen (Hilfe beim Bezahlen). Diese Initiative verfolgt das Ziel, die digitale Wirtschaft inklusiver zu gestalten und allen Bevölkerungsgruppen – unabhängig von Alter oder sozialen Umständen – den selbstständigen Zugang zu Finanztransaktionen zu ermöglichen (Betalningshjälpen, o. D.).

2.5 Maßnahmen in Dänemark

Ein zentraler Akteur im Bereich finanzieller Inklusion in Dänemark ist der von der dänischen Nationalbank gegründete Betalingsrådet (Zahlungsverkehrsrat), der unter dem Vorsitz eines Mitglieds des Gouverneursrats steht. Dem Rat gehören Vertreter:innen der Regierung, der Finanzmarktaufsicht, verschiedener Zahlungsdienstleister sowie Wirtschaftsverbände, KMUs und Verbraucher:innen an. Zu den Kernaufgaben des Betalingsrådet zählt die Veröffentlichung finanzrelevanter Informationen, darunter Artikel und Studien. Zusätzlich organisiert die dänische Nationalbank Workshops in Bildungseinrichtungen, um das Finanzwissen von Schüler:innen und Studierenden gezielt zu stärken.

Im Jahr 2023 wurden in Dänemark nur etwa 11 % aller Zahlungen in bar getätigt. Besonders auffällig ist die geringe Bargeldnutzung bei 15- bis 29-Jährigen, während sie bei den über 30-Jährigen gleichmäßiger verteilt ist. Die zunehmende Digitalisierung des Zahlungsverkehrs ist sowohl eine Folge der COVID-19-Pandemie als auch Ausdruck einer generellen Offenheit gegenüber technologischen Veränderungen. Dennoch bleibt Bargeld ein wichtiges Zahlungsmittel, insbesondere für vulnerable Gruppen wie Kinder und Obdachlose, und wird zudem wegen seines hohen Schutzes der Privatsphäre geschätzt (Danmarks Nationalbank, o. D.).

Dänemark setzt sich stark für die Förderung digitaler (Finanz-)Dienstleistungen ein: Seit 2019 ist es für dänische Bürger:innen verpflichtend, einen digitalen Postdienst sowie ein staatlich zugewiesenes Konto, ein sogenanntes NemKonto, zu nutzen, um Informationen und Zahlungen vom Staat zu erhalten. Dieses verpflichtende Bankkonto ist das Ergebnis von Verhandlungen zwischen dem Finanzministerium und Vertreter:innen von Banken sowie vulnerablen Bevölkerungsgruppen. Ziel ist es, auch sozial schwächeren Gruppen Zugang zu einem Bankkonto mit grundlegenden Funktionen (z. B. Ein- und Auszahlungen, Zugang zu Online-Banking etc.) zu geben, um diese finanziell in die Gesellschaft zu integrieren (Erhvervsministeriet, 2023).

Obwohl digitale Zahlungslösungen für viele Menschen eine bequeme Alternative zu traditionellen Zahlungsdiensten darstellen, gelten rund 20 % der dänischen Bevölkerung als digital vulnerabel. Dieser Begriff umfasst eine breite Gruppe von Personen, für die der digitale Zahlungsverkehr eine Herausforderung

darstellt. Bemerkenswert ist, dass digitale Vulnerabilität und daraus resultierende finanzielle Exklusion weniger mit dem Alter als vielmehr mit dem Bildungsniveau zusammenhängen. Während sich die Mehrheit der über 70-Jährigen bereits an digitale Zahlungsmethoden gewöhnt und ihr Zahlungsverhalten angepasst hat, stoßen insbesondere Menschen mit körperlichen oder geistigen Beeinträchtigungen weiterhin auf erhebliche Hürden bei der Nutzung digitaler Finanzdienstleistungen (Molgaard Heisel und Clausen Brock, 2022).

Auch die Privatwirtschaft spielt eine entscheidende Rolle bei der Förderung finanzieller Inklusion. Die größte Bank Dänemarks, die Danske Bank, setzt sich aktiv für die Inklusion vulnerabler Gruppen ein. Ein Beispiel dafür ist die Einführung der Cash Card, einer Bezahlkarte mit bargeldähnlichen Funktionen. Mit dieser Karte kann ein begrenzter Geldbetrag bezahlt werden. Sie ist entweder ohne PIN oder mit einem generischen Code (z. B. „0000“) nutzbar. Sie wurde speziell für Obdachlose sowie Personen entwickelt, die sich komplexe PIN-Codes nur schwer merken können. Eine weitere Initiative zur Unterstützung von Obdachlosen ist ein spezieller QR-Code, der ihnen ermöglicht, kleine Geldbeträge durch den Verkauf von Straßenzeitungen bargeldlos zu verdienen. Käufer:innen können durch das Scannen des QR-Codes direkt bezahlen und der Erlös wird auf ein gemeinsames Konto überwiesen. Mithilfe des individuellen QR-Codes wird der Gewinn anschließend den jeweiligen Verkäufer:innen zugeordnet und aliquot ausgezahlt (Clausen Brock und Kjemtrup, 2024).

3 Definition der relevanten Personengruppen

In der ersten Sitzung der Arbeitsgruppe „Finanzielle Inklusion“ wurde ein Fragebogen mit den Teilnehmer:innen geteilt. Anhand von zehn offenen Fragen wurde erforscht, (1) welche Personengruppen in Österreich von finanzieller Exklusion betroffen sind, (2) auf welche Barrieren diese im Zahlungsverkehr treffen, (3) wie der Zahlungsverkehr inklusiver gestaltet werden kann, (4) ob es aktuell Zahlungsdienste gibt, die für die betroffenen Menschen leicht zugänglich sind bzw. häufig genutzt werden, (5) welche (Bildungs-)Maßnahmen getroffen werden sollten und (6) welche Merkmale eine besonders inklusive digitale Euro-App auszeichnen. Im Rahmen des Fragebogens der Oesterreichischen Nationalbank (2024) haben die Teilnehmer:innen der Arbeitsgruppe die folgenden Personengruppen als häufig von finanzieller Exklusion betroffen identifiziert. Auf eine Reihung nach Wichtigkeit, Größe oder sonstigen Merkmalen wurde bewusst verzichtet.

Senior:innen: Als Senior:innen im Sinne des § 2 des Bundesgesetzes über die Förderung von Anliegen der älteren Generation (Bundes-Seniorengesetz) gelten alle Menschen österreichischer Staatsangehörigkeit oder der Staatsangehörigkeit eines Vertragsstaates des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum mit Wohnsitz in Österreich, die aufgrund eines Gesetzes oder Vertrages aus eigener Tätigkeit eine Pension, gleichgültig welcher Art, beziehen oder die ein bestimmtes Alter erreicht haben. Dieses liegt bei Frauen bei der Vollendung des 55. Lebensjahres und bei Männern bei der Vollendung des 60. Lebensjahres (Bundes-Seniorengesetz). Dieser Definition zufolge leben mit Stand 2023 rund 2,7 Millionen Senior:innen in Österreich, was sich aus den Ergebnissen der Volkszählung 2021 gemäß § 7 Abs. 5 des Registerzahlungsgesetzes durch die Bundesanstalt Statistik Österreich vom 08.05.2023 (BGBl. II Nr. 142/2023) ergibt. Dies entspricht rund 30 % der Bevölkerung.

Menschen mit niedrigem Bildungsniveau: In Österreich haben 31 % der 25- bis 64-Jährigen lediglich einen Pflichtschulabschluss, während 39 % eine Lehre, 13 % eine berufsbildende mittlere Schule und 10 % eine Matura absolviert haben (Statistik Austria, 2022). Als Menschen mit niedrigem Bildungsniveau gelten

hier Personen mit maximal einem Pflichtschulabschluss. 2022 lag der Anteil der frühen Schulabgänger:innen – 18- bis 24-Jährige ohne Sekundarstufe-II-Abschluss, die an keiner Aus- oder Weiterbildung teilnehmen – bei 8,4 % (Statista, 2022).

Menschen mit niedriger finanzieller Bildung: Finanzbildung umfasst finanzielles Bewusstsein, Wissen, Fähigkeiten sowie Einstellungen und Verhaltensweisen, die notwendig sind, um fundierte finanzielle Entscheidungen zu treffen und damit sowohl das individuelle finanzielle Wohlergehen als auch die nachhaltige Entwicklung von Wirtschaft und Gesellschaft zu fördern (Abstiens et al., 2024). Laut dem Austrian Survey of Financial Literacy (ASFL), der 2023 durchgeführt wurde, beträgt der durchschnittliche Finanzbildungswert, der sich aus Finanzwissen, finanziellem Verhalten und finanzieller Einstellung zusammensetzt, für Österreich 72 von 100 Punkten. Damit liegt Österreich im internationalen Vergleich sehr hoch und gehört zu den Spitzenreitern unter den 40 teilnehmenden Ländern. Nur Deutschland weist mit 76 Punkten ein noch höheres Niveau an Finanzbildung auf. Im Durchschnitt liegt der Finanzbildungsindex der OECD-Länder bei 63. Wird der Finanzbildungswert bei Frauen und Männern getrennt betrachtet, fällt dieser bei Frauen um 2,2 Punkte niedriger aus als bei Männern (70,9 bzw. 73,1 Punkte). Von den betrachteten Generationen weisen die 16- bis 24-Jährigen den niedrigsten Finanzbildungsindex auf. In Österreich verfügten nach der Berechnungsmethode des OECD International Survey of Adult Financial Literacy 16 % über geringes Finanzwissen (Voith und Zieser, 2024).

Menschen mit geringen digitalen Kenntnissen: Holdener et al. (2016) definieren digitale Kompetenz folgendermaßen: „Digitale Kompetenz umfasst alle Fähigkeiten, welche ein Individuum befähigen, in einer digitalen Gesellschaft zu leben, lernen und zu arbeiten.“ Der Digital Skills Indicator (DSI) von Eurostat misst die digitalen Basisfähigkeiten der Bürger:innen der EU-Mitgliedstaaten. Im Jahr 2021 verfügten 63 % der 16- bis 74-Jährigen in Österreich über zumindest grundlegende digitale Kenntnisse, im EU-Schnitt sind dies nur 54 % (Bundesministerium für Finanzen, 2023). Aufgeteilt betrachtet gaben 33 % an, mehr als grundlegende Kenntnisse zu haben – 30 % der Befragten hatten demnach grundlegende digitale Kenntnisse. Daraus ergibt sich, dass im Jahr 2021 37 % der österreichischen Bevölkerung unter die Kategorie Menschen mit geringen digitalen Kenntnissen fielen (Bundesministerium für Finanzen, 2023).

Menschen mit schlechten Sprachkenntnissen: Laut der neuesten PIAAC-Studie verfügen rund 1,7 Millionen Österreicher:innen im Alter von 16 bis 65 Jahren über eine niedrige Lesekompetenz und gelten nach Bönisch und Reif (2014) somit als funktionale Analphabet:innen (Statistik Austria, 2024d). Dies entspricht rund 29 % der 16- bis 65-jährigen Bevölkerung. Diese Personen können zwar einzelne Wörter und kurze Sätze lesen, haben aber große Schwierigkeiten beim sinnerfassenden Lesen längerer Textpassagen (ebd.). Österreich liegt damit im OECD-Mittelfeld. Die Studie zeigt zudem, dass die Lesekompetenz mit zunehmendem Alter abnimmt: 13,2 % der 16- bis 24-Jährigen und 44,7 % der 55- bis 65-Jährigen weisen eine geringe Lesekompetenz auf. Gefiltert nach dem Geburtsland bzw. nach der Erstsprache ergeben sich Anstiege im Vergleich zu 2011/12: Der Anteil der Personen mit niedriger Lesekompetenz in der Gruppe der in Österreich Geborenen mit Erstsprache Deutsch ist von 12 % auf 19 % angestiegen, jener in der Gruppe der im Ausland Geborenen mit einer anderen Erstsprache als Deutsch von 39 % auf 61 % (Statistik Austria, 2024d). Einerseits kann der Ursprung für schlechte Deutschkenntnisse an einer anderen Erstsprache liegen (die aber fließend beherrscht wird), andererseits haben Menschen mit Lernschwächen, niedrigem Bildungsniveau oder intellektuellen Beeinträchtigungen oftmals Schwierigkeiten, komplexe Inhalte, längere Sätze oder Dialekte zu verstehen.

Menschen in peripheren ländlichen Gebieten: Ein Gebiet wird gemäß der Urban-Rural-Typologie der Statistik Austria als peripherer ländlicher Raum eingestuft, wenn eine städtische Kernzone erst nach mindestens 30 Minuten und eine regionale Kernzone erst nach mindestens 20 Minuten mit einem motorisierten Individualverkehrsmittel erreicht werden kann. Im Jahr 2021 lebten 532.155 Personen in Österreich in dieser Kategorie des ländlichen Raums, was rund 6 % der Gesamtbevölkerung entsprach (Statistik Austria, 2021).

Geflüchtete Menschen: Sowohl Asylwerber:innen, Asylberechtigte als auch subsidiär Schutzberechtigte zählen zur Gruppe der geflüchteten Menschen. Genaue Zahlen darüber, wie viele Asylsuchende derzeit in Österreich leben, gibt es nicht. Im Jahr 2021 gab es 39.930 Asylanträge, im Jahr 2022 wurden 112.272 Asylanträge gestellt. Insgesamt gab es im Jahr 2022 in Österreich knapp 262.000 Zuzüge (Statistik Austria, 2023). Die Anzahl der Asylanträge ist im Jahr 2023 deutlich zurückgegangen und lag bei 59.232 Anträgen (Statistik Austria, 2025). Für das Jahr 2024 wird ein weiterer Rückgang erwartet.

Von Armuts- und Ausgrenzungsgefährdung betroffene Menschen: Im Jahr 2023 waren 3,7 % der österreichischen Bevölkerung – rund 336.000 Menschen – erheblich materiell und sozial benachteiligt. Besonders betroffen waren Kinder und Jugendliche (5,3 %), während der Anteil bei älteren Personen ab 65 Jahren nur 1,9 % betrug. Als erheblich materiell und sozial benachteiligt gilt, wer sich laut eigenen Angaben mindestens 7 von 13 von der EU definierte Merkmale und Aktivitäten des täglichen Lebens nicht leisten kann – etwa unerwartete Ausgaben von 1.370 EUR oder eine angemessene, warme Wohnung. Die Armutsgefährdungsschwelle für einen Einpersonenhaushalt liegt bei 1.572 EUR pro Monat (Statistik Austria, 2024a). Laut EU-SILC-Statistik aus 2023 sind insgesamt 17,7 % der in Österreich lebenden Menschen armuts- und ausgrenzungsgefährdet. Dieser Indikator umfasst neben der erheblichen sozialen und materiellen Benachteiligung auch Armutsgefährdung sowie Haushalte mit keiner oder sehr niedriger Erwerbsintensität (Statistik Austria, 2024c).

Menschen mit Schulden, Lohnexekution, ohne Zugriff auf ein (überzogenes) Konto oder ohne funktionales Konto: Es gibt keine fixe Betragsgrenze zur Definition von Überschuldung, da sie stark von der individuellen Lebens- und Einkommenssituation abhängt. Ratsuchende der staatlich anerkannten Schuldenberatung haben im Durchschnitt 55.000 EUR Schulden, die sich ohne Rückzahlung etwa alle acht Jahre verdreifachen (ASB Schuldnerberatungen GmbH, 2024). Die Anzahl der überschuldeten Personen wird in Österreich statistisch nicht erhoben. Schätzungen gehen von 200.000 bis 400.000 Personen aus. Zum Vergleich: In Deutschland wird die Überschuldungsquote erhoben und lag im Jahr 2024 bei rund 8 % – umgelegt auf die erwachsene Bevölkerung in Österreich sind das rund 500.000 Menschen (Creditreform Boniversum GmbH, 2025). Werden die Zahlen der Schuldenregulierungsverfahren in Österreich herangezogen, so wurden im Jahr 2022 8.176 Verfahren eröffnet, 2023 stieg die Zahl auf 8.845 und blieb im Jahr 2024 mit 8.835 Schuldenregulierungsverfahren (Rückgang von 0,2 % zum Vorjahr) in etwa konstant (ASB Schuldnerberatungen GmbH, o. D.; KSV1870, 2024a; KSV1870, 2024b). Männer sind von Privatkonkursen deutlich öfter betroffen als Frauen (KSV1870, 2024a). Die Hauptursachen für Überschuldung sind Arbeitslosigkeit und Einkommensverschlechterung (31 %), mangelnde Finanzbildung oder Probleme im Umgang mit Geld (21 %) sowie frühere Selbstständigkeit (18 %). Zu den Menschen ohne funktionales Konto zählen jene Personen, die zwar ein Konto haben, dieses aber (meist wegen Überziehung) nicht für ihre Alltagsgeschäfte nutzen können. Grundsätzlich haben alle Menschen gemäß § 23 Verbraucherzahlungskontogesetz (VZKG) „das Recht, ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen bei einem in Österreich ansässigen Kreditinstitut zu eröffnen und zu nutzen“ (BGBl. I Nr. 118/2016). In diesem Kontext werden als überschuldete Menschen all jene Personen inkludiert, die in Anbetracht der individuellen Lebenssituation nicht in der Lage sind und sein werden, angefallene Schulden zu begleichen.

Obdach- und wohnungslose Menschen: Im Jahr 2023 waren 20.573 Menschen in Österreich – das entspricht 0,2 % der Bevölkerung – als obdach- oder wohnungslos registriert (Statistik Austria, 2024e). Dazu zählen alle Menschen, die im Jahr 2023 mindestens einmal eine Hauptwohnsitzbestätigung für Obdachlose im Zentralen Melderegister besaßen (9.289 Menschen) oder in einer Einrichtung für Obdach- und Wohnungslose registriert waren (11.625 Menschen), wobei für die Gesamtzahl Doppelzählungen vermieden wurden. Die Zahl der obdach- und wohnungslosen Menschen stieg von 2008 bis 2013 kontinuierlich an und bewegte sich bis 2019 zwischen 19.497 und 24.459. Nach einem deutlichen Rückgang 2020 (-2.089 Personen) und einem weiteren, geringeren Rückgang 2021 (-680 Personen) stieg die Zahl 2022 wieder leicht an (+170 Personen). Mit 57 % der registrierten Fälle konzentriert sich die Obdach- und Wohnungslosigkeit vor allem auf Wien. Generell sind obdachlose Menschen häufiger in großen Städten zu finden, während ihr Anteil in anderen Bundesländern nicht proportional zur Bevölkerungszahl ist.

Menschen mit Behinderungen: Gemäß Artikel 1 der UN-Behindertenrechtskonvention zählen dazu „Menschen, die langfristige körperliche, psychische, intellektuelle oder Sinnesbeeinträchtigungen haben, die sie in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren an der vollen und wirksamen Teilhabe, gleichberechtigt mit anderen, an der Gesellschaft hindern können“ (BGBl. III Nr. 105/2016). 2022 lebten in Österreich rund 760.000 Menschen mit einer registrierten Behinderung, davon knapp 55 % Frauen. Dies entspricht etwa 8,0 % der Bevölkerung. Laut der GALI-Umfrage¹ geben 25 % der 15- bis 89-Jährigen an, aufgrund gesundheitlicher Beeinträchtigungen in Alltagsaktivitäten etwas oder stark eingeschränkt zu sein (Statistik Austria, 2024f).

Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen: Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen im Kontext der finanziellen Inklusion sind Menschen, die aufgrund langfristiger körperlicher Beeinträchtigungen Schwierigkeiten haben, auf finanzielle Dienstleistungen zuzugreifen und diese zu nutzen. Dies liegt häufig an baulichen Barrieren, die ihnen den Zugang zu Bankfilialen oder anderen finanziellen Infrastrukturen erschweren. Genaue Zahlen, wie viele Menschen in Österreich davon umfasst sind, liegen nicht vor.

Menschen mit Sinnesbeeinträchtigungen: 2019 hatten 13,8 % der österreichischen Bevölkerung ab 15 Jahren trotz Sehhilfe Probleme beim Sehen. Gleichzeitig gaben 69 % an, eine (Lese-)Brille oder Kontaktlinsen zu tragen. Rund 7 % hatten trotz Hörhilfe Schwierigkeiten beim Hören in einem ruhigen Raum, während 4,9 % auf ein Hörgerät angewiesen waren (Statistik Austria, 2020). Im Finanzbereich gaben 5,5 % der Befragten an, einige oder große Schwierigkeiten bei der Erledigung finanzieller und administrativer Angelegenheiten zu haben. Weitere 4,8 % waren nicht in der Lage, diese Aufgaben allein zu bewältigen (Statistik Austria, 2020).

Menschen mit intellektuellen Beeinträchtigungen: Im Kontext finanzieller Inklusion betrifft dies Personen, die aufgrund intellektueller Einschränkungen oder Lernschwierigkeiten Probleme bei der Nutzung finanzieller Dienstleistungen haben. Laut Lebenshilfe Österreich (2022) sind etwa 0,8 % der Bevölkerung ab 15 Jahren – rund 60.000 Menschen – betroffen. Zudem hatten rund 26.000 Personen (0,4 % der Bevölkerung) Schwierigkeiten mit dem Sprechen (Lebenshilfe Österreich, 2022).

Menschen mit psychischen oder psychosozialen Beeinträchtigungen: Psychische Erkrankungen wie Depressionen oder Angststörungen können alltägliche Erledigungen erschweren, insbesondere in finanziellen Angelegenheiten. Laut der Mikrozensus-Erhebung 2015 gaben etwa 270.000 Personen an, unter nervlichen oder psychischen Problemen zu leiden (Statistik Austria, 2016). Das entspricht rund 3 % der

¹ GALI-Umfrage = Global Activity Limitation Indicator – wird als Stellvertretungsvariable für Behinderung eingesetzt und basiert auf der Selbsteinschätzung der Befragten

Bevölkerung. Der Österreichische Bundesverband für Psychotherapie geht davon aus, dass „etwa 25–30 % der Bevölkerung im Laufe des Lebens mit psychischen Symptomen und Erkrankungen zu kämpfen“ haben (Österreichischer Bundesverband für Psychotherapie, o. D.). Da es keine klare Grenze bei psychischen oder psychosozialen Beeinträchtigungen gibt, besteht diese Gruppe aus allen Menschen, die aufgrund dieser Beeinträchtigungen (ob bewusst oder unbewusst) Probleme bei der Teilnahme an der (digitalen) Finanzwelt haben.

Menschen ohne Bankkonto im Euroraum: Einige Menschen besitzen kein Konto bei einer Bank in einem Euroland. Diese Drittbank-Kund:innen haben besondere Herausforderungen in Bezug auf den Zugang zu Finanzdienstleistungen: Sie sind meistens auf alternative Lösungen angewiesen, wie beispielsweise internationale Geldtransfers, digitale Wallets oder Finanztechnologien. Nach den aktuellsten Zahlen der Weltbank aus dem Jahr 2021 wird die Anzahl an über 15-jährigen Personen in Österreich, die über ein Konto bei einem Finanzinstitut verfügen, auf ganze Zahlen gerundet, mit 100 % angegeben. Das beschreibt den Prozentsatz der Befragten, die angeben, ein Konto (allein oder zusammen mit jemand anderem) bei einer Bank oder einer anderen Art von Finanzinstitut zu haben, oder die angeben, im vergangenen Jahr persönlich einen mobilen Zahlungsdienst genutzt zu haben (Demirgüç-Kunt et al., 2022). Neben rechtlichen und sozioökonomischen Faktoren spielen auch persönliche Präferenzen eine Rolle. Ein zentrales Hindernis ist mangelndes Vertrauen in Banken, den öffentlichen Sektor oder digitale Finanzangebote. Sorgen um Datenschutz und Schutz der Privatsphäre können ebenfalls dazu führen, dass Menschen auf ein Konto verzichten oder es im Alltag nicht nutzen (Kantar Public, 2022).

4 Bestehende Barrieren und Bedürfnisse bei der Nutzung von Zahlungsdiensten je Personengruppe

Auf Basis von schriftlichen Rückmeldungen der Interessenvertreter:innen vulnerabler Gruppen werden im Folgenden bestehende Barrieren und Bedürfnisse bei der Nutzung von Zahlungsdiensten je Personengruppe beschrieben. Die bestehenden Barrieren variieren je nach Personengruppen, weshalb auch die daraus resultierenden Bedürfnisse spezifisch für einzelne Personengruppen sein können. Es sollten möglichst alle Barrieren abgebaut werden, unabhängig davon, wie viele Menschen von einer bestimmten Barriere betroffen sind, damit die breite Vielfalt in der Bevölkerung den digitalen Euro nutzen kann.

Senior:innen: Für viele Senior:innen stellt der Umgang mit digitalen Zahlungsmethoden eine Herausforderung dar. Dies liegt vor allem an einem Unbehagen oder Misstrauen gegenüber digitalen Finanztools, einer begrenzten digitalen Kompetenz sowie altersbedingten kognitiven Einschränkungen. Dadurch ist diese Gruppe besonders anfällig für Betrug, hegt oft Sicherheitsbedenken und hat Schwierigkeiten, sich auf digitalen Plattformen zurechtzufinden (Higgins et al., 2022). Häufig erschweren kleine Schriftgrößen auf Smartphones die Lesbarkeit wichtiger Informationen. Zudem fehlen oft moderne Geräte, um digitale Zahlungen eigenständig abzuwickeln. Laut einer europäischen Erhebung zum IKT-Einsatz haben 17 % der über 65-Jährigen noch nie das Internet genutzt. Unter jenen, die in den letzten drei Monaten online waren, verwendeten rund 45 % das Internet für Online-Banking (Statistik Austria, 2024b). Geht man nach der Literatur, liegen die größten Hürden in der fehlenden Vertrautheit mit Technologie, der Angst vor Fehlern, eingeschränkter Zugänglichkeit und den allgemeinen Herausforderungen bei der Nutzung digitaler Angebote (Anderson und Perrin, 2017). Ein weiteres Problem ist die fortschreitende Reduktion des Filialnetzes: Die Anzahl der Bankfilialen in Österreich ist in den letzten Jahren kontinuierlich zurückgegangen. So verringerte sich das Zweigstellennetz von Ende 2008 bis Ende 2023 um 24,8 % (3.195 Zweiganstalten

per Ende 2023) (Oesterreichische Nationalbank, 2024). Zudem führen sprachliche Barrieren – etwa durch die zunehmende Verwendung von Anglizismen bei Finanz- und Technologiebegriffen – häufig zu Verständnisschwierigkeiten.

Daraus entstehende Bedürfnisse sind leicht verständliche und lesbare Benutzeroberflächen, ausreichende Unterstützung bei der richtigen Nutzung und der Verzicht auf Fremdwörter in der Fachsprache.

Menschen mit niedrigem Bildungsniveau: Der Schulbesuch ist grundlegend für die Entwicklung eines ausreichenden Verständnisses von (komplexen) Prozessen. Ein niedriges Bildungsniveau kann sich folglich auch negativ auf das Verständnis von digitalen Zahlungsdiensten oder die Nutzung der entsprechenden Geräte auswirken. Menschen mit niedrigem Bildungsniveau sind häufig von langfristiger Arbeitslosigkeit betroffen, was ihre Nutzung von digitalen Zahlungsdiensten mit ökonomischen Barrieren (z. B. Mindestguthaben bei kostenlosen Konten, Mindestwert für digitale Zahlungen) weiter einschränkt. Eine weitere Hürde für diese Personengruppe kann die Zurückhaltung bei der Inanspruchnahme von Hilfsangeboten sein, da sie sich entweder gar nicht oder nur ungern mit Finanzthemen auseinandersetzen möchten.

Daraus entstehende Bedürfnisse sind ausreichende Erklärungen zu den oft komplexen Prozessen und das Angebot von Weiterbildungen und Kursen zum Umgang mit Finanzen.

Menschen mit niedriger finanzieller Bildung: Diese Menschen haben häufig wenig Bezug zum umsichtigen und sinnvollen Umgang mit Geld und empfinden die Nutzung von digitalen Zahlungsdiensten als sehr oder sogar zu komplex. Manche beklagen, dass bei digitalen Finanzdiensten der Überblick über die Finanzen leichter verloren geht und Menschen dazu verleitet werden, mehr als gewollt auszugeben. Auch bei dieser Personengruppe ist es möglich, dass emotionale Barrieren die Inanspruchnahme von Unterstützungen hemmen. Vor allem junge Erwachsene weisen häufig Defizite in der Finanzbildung auf. Besonders betroffen sind Millennials und die Generation Z (Geburtsjahrgänge 1981–2012). Zu den größten Risiken zählen Schwierigkeiten bei der Rechnungszahlung sowie die Nutzung intransparenter Zahlungsmethoden, etwa Geldtransfers über soziale Medien (Seldal und Nyhus, 2022).

Daraus entstehende Bedürfnisse sind Angebote und Weiterbildungen zur Vermittlung von grundlegendem Finanzwissen und zum Umgang mit digitalen Finanzdiensten. Es sollte keine Hemmschwellen geben, Hilfeleistungen in Anspruch zu nehmen oder die Dienste von digitalen Finanzanbietern zu nutzen. Ebenso bedarf es einer einfachen und klaren Übersicht über grundsätzliche Kontoinformationen (Was habe ich noch auf dem Konto? Was kann ich noch bezahlen? Wie hoch sind Überziehungszinsen und ab wann bezahle ich sie?).

Menschen mit geringen digitalen Kenntnissen: Diese Menschen empfinden komplexe, mehrstufige Authentifizierungsverfahren als signifikantes Hindernis. Weiters ist die Verwendung von Smartphones oder Laptops mit viel Aufwand und teilweise nur mit zusätzlicher Unterstützung möglich.

Daraus entstehende Bedürfnisse sind leicht verständliche digitale Finanzdienste und ausreichend Unterstützung bei der Beschaffung eines passenden Endgeräts sowie bei der Nutzung der Dienstleistungen.

Menschen mit geringen Sprachkenntnissen: Die Gründe für die geringen Sprachkenntnisse und die tatsächlichen Barrieren sind in dieser Gruppe sehr verschieden. Während Menschen mit schlechten Deutschkenntnissen oftmals an der deutschen Sprache scheitern – nicht aber an der Formulierung im Allgemeinen – sind für viele Menschen mit intellektuellen Beeinträchtigungen oder Lernschwächen die Inhalte zu komplex. Demnach gibt es unterschiedliche Barrieren: (Digitale) Zahlungsdienste werden oftmals nur in einer Sprache angeboten, was die Verständlichkeit für Menschen mit einer anderen Erstsprache und/oder schlechten Deutschkenntnissen deutlich erschwert. Weiters wird oft eine Sprache verwendet, die für Sprachanfänger:innen und Menschen mit niedrigen Fachsprachkenntnissen zu komplex ist, um den Anweisungen zeitnahe Folge zu leisten.

Daraus entstehende Bedürfnisse sind mehrsprachige Angebote sowohl in Bezug auf die Finanzdienstleistungen selbst als auch bezüglich der Unterstützungsleistungen sowie Informationen in leichter Sprache.

Menschen in peripheren ländlichen Gebieten: Menschen, die in peripheren ländlichen Gemeinden oder unterversorgten Regionen leben, stehen Studien zufolge häufig vor Hürden bei der Einführung digitaler Zahlungssysteme. Gründe dafür sind vor allem schlechte digitale Infrastruktur und geografische Isolation. Dadurch ist ihre Teilnahme an der digitalen Wirtschaft eingeschränkt und sie sind stärker auf Bargeld angewiesen (Pérez-Escobar und Canet, 2023). Hauptbarrieren stellen eine unzuverlässige oder langsame Internetverbindung, die begrenzte Verfügbarkeit digitaler Zahlungsmethoden in regionalen Geschäften aufgrund hoher Kosten für die Errichtung und Wartung dieser Systeme, weniger Möglichkeiten zur Teilnahme an Programmen zur digitalen Kompetenzförderung sowie die große Entfernung zu Finanzinstituten dar (Higgins et al., 2022).

Daraus entstehende Bedürfnisse sind die Verfügbarkeit der Zahlungsdienste auch ohne oder mit schwacher Internetverbindung sowie eine zumutbare Distanz zur nächsten Stelle, um Unterstützung oder eine persönliche Beratung zu erhalten.

Geflüchtete Menschen: Diese Gruppe verfügt zwar meist über ein (Basis-)Konto, ist aber oft auf die Verwendung von Bargeld angewiesen, da Transaktionen vermehrt in Sozialmärkten und Secondhand-Märkten wie Willhaben stattfinden. Sie stehen oft vor der Herausforderung, die rechtlichen und kulturellen Besonderheiten finanzieller Transaktionen in ihrem neuen Land zu verstehen – eine Schwierigkeit, die durch Sprachbarrieren noch verstärkt wird. Dies kann das Risiko finanzieller Ausbeutung erhöhen, den Zugang zu wichtigen Dokumenten für die Kontoeröffnung erschweren und bestimmte Finanzdienstleistungen unzugänglich machen. Zudem steigt die Gefahr von Fehlern oder Missverständnissen bei Transaktionen. Zu den größten Hürden zählen fehlende Vertrautheit mit dem lokalen Finanzsystem, rechtliche oder regulatorische Einschränkungen, Sprach- und Kulturbarrieren sowie ein begrenzter Zugang zu Kundenservice in der eigenen Muttersprache (Higgins et al., 2022).

Daraus entstehende Bedürfnisse sind die Anwendung von digitalen Zahlungen auch für Kleinbeiträge und eine gesetzliche Absicherung zur Verwendung von Bargeld. Weiters sind für diese Gruppe auch Mehrsprachigkeit auf allen Ebenen und die Verfügbarkeit der Angebote in einfacher Sprache wichtig.

Von Armuts- und Ausgrenzungsgefährdung betroffene Menschen: Diese Menschen leiden besonders unter (hohen) Transaktionskosten und empfinden auch etwaige Anforderungen an ein Mindestguthaben auf einem Konto als grundlegende Hürde. Diesen Menschen wird der Lohn vermehrt in bar ausgezahlt, was zu einer vermehrten Nutzung von Bargeld führt (Kantar Public, 2022). Außerdem sind die Kosten für Geräte wie Smartphones oder Computer und für eine stabile Internetverbindung oft zu hoch, was den Zugang zum digitalen Zahlungsverkehr deutlich einschränkt (Helsper, 2012). Außerdem fehlt es oft an finanzieller Bildung (Lusardi und Mitchell, 2014). Studien zufolge führt dies zu einem eingeschränkten Zugang zu Finanzdienstleistungen, einer starken Abhängigkeit von Bargeld und einem erhöhten Diebstahlrisiko. Zu den größten Hürden zählen die Kosten für Geräte und Internetzugang, höhere Gebühren bei digitalen Transaktionen, fehlende digitale Kompetenzen sowie ein verbreitetes Misstrauen gegenüber digitalen Finanzsystemen (Higgins et al., 2022).

Daraus entstehende Bedürfnisse sind keine oder nur sehr geringe Transaktionskosten, die Anwendung von digitalen Zahlungen für Kleinbeträge und die Möglichkeit der Nutzung einer physischen Karte, falls es keinen Zugang zu passenden Smartphones gibt.

Menschen mit Schulden, Lohnexekution, ohne Zugriff auf ein (überzogenes) Konto oder ohne funktionales Konto: Diese Menschen sind von hohen Schulden, Kontosperrungen im Privatkonkurs oder Kontopfändung

betroffen. Gesetzliche Regularien bilden eine wesentliche Barriere, ebenso wie persönliche Hemmschwellen und gesellschaftliche Diskriminierung. Weiters haben einige dieser Menschen aufgrund von Überziehung keinen Zugriff auf ein funktionales Konto.

Daraus entstehende Bedürfnisse sind einerseits die Anwendung von digitalen Zahlungen für Kleinstbeträge, die kostenlose Nutzung von grundlegenden Leistungen und die Nutzung der Dienste auch ohne funktionales Privatgeldkonto.

Obdach- und wohnungslose Menschen: Diese Menschen verfügen oft über kein eigenes Konto, da sie oftmals nicht über die notwendigen Dokumente verfügen, um ein solches zu eröffnen. Menschen, die die notwendigen Dokumente zwar besitzen, besitzen häufig nicht die Endgeräte (z. B. Laptops, Scanner, Drucker etc.), um eine Kontoeröffnung durchzuführen oder die digitalen Funktionen eines Kontos in weiterer Folge zu nutzen. Sie tendieren auch dazu, elegant eingerichtete Bankfilialen und den adretten Auftritt von Bankmitarbeiter:innen als Hemmschwelle bei der Eröffnung eines Kontos wahrzunehmen. Erwähnenswert ist auch, dass Kontoführungsgebühren eine relevante finanzielle Belastung für diese Menschen darstellen können. Aufgrund eines oftmals fehlenden regelmäßigen Einkommens wird die Nutzung eines günstigeren Gehaltskontos jedoch verhindert. Auch der Verlust einer Bezahlkarte aufgrund einer instabilen Lebenslage und eines erhöhten Diebstahlrisikos stellen ernstzunehmende Probleme für diese Menschen dar.

Daraus entstehende Bedürfnisse sind die weitere Nutzung von Bargeld und eine möglichst geringe Abhängigkeit von technischen Geräten.

Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen: Physische Barrieren beim Zugang zu Finanzdienstleistungen – beispielsweise schwer erreichbare Geldautomaten oder nicht ebenerdige Bankfilialen – können körperlich beeinträchtigten Menschen die Nutzung dieser Dienstleistungen erschweren oder sie unmöglich in der praktischen Anwendung machen. Zu kleine Zahlenfelder bei der PIN-Eingabe können ebenso zu erheblichen Schwierigkeiten führen.

Daraus entstehende Bedürfnisse sind ein vollständig barrierefreier Zugang zu Finanzinstitutionen sowie der Abbau von physischen Barrieren, die betroffene Menschen von der Nutzung von Finanzdienstleistungen abhalten können.

Menschen mit Sinnesbeeinträchtigungen: Neben den physischen und baulichen Barrieren spielen auch sinnesbezogene Hürden eine wichtige Rolle. Unzureichende Kontrasteinstellungen, geringe Helligkeit auf Bildschirmen oder von Screenreadern nicht einlesbare Dokumente führen bei sehbeeinträchtigten Personen zu großen Herausforderungen. Angebote müssen zudem auch für hörbeeinträchtigte und gehörlose Personen barrierefrei sein.

Daraus entstehende Bedürfnisse sind die Verfügbarkeit von taktilen Hilfsmitteln zur Durchführung von Transaktionen oder sonstigen Alternativen wie Sprachausgabe sowie Informationen und Kommunikation in Gebärdensprache, um digitale Zahlungsdienste richtig und sicher zu nutzen.

Menschen mit intellektuellen Beeinträchtigungen: Es gibt oft keine passenden Anleitungen zur Nutzung von Zahlungsdiensten, die auf die Bedürfnisse von Menschen mit intellektuellen Beeinträchtigungen zugeschnitten sind (beispielsweise Informationen in einfacher Sprache). Weiters kann es für diese Menschen schwierig sein, digitale Sicherheitsmaßnahmen zu berücksichtigen, zu verstehen oder einzuhalten, wodurch die Gefahr besteht, dass sie Opfer von Betrug werden. Häufig besitzen diese Menschen auch kein Smartphone oder nutzen dieses nicht, da sie die Funktionen und verarbeiteten Daten als zu wenig geschützt empfinden, weshalb zum Beispiel digitale Zahlungsmittel noch nie ausprobiert wurden. Eine weitere Hürde stellt die Eingabe von PIN-Codes dar, auch weil das Tastenfeld häufig zu klein und die Bedienung des Bildschirms zu kompliziert ist. Erwähnenswert ist, dass sich diese Menschen häufig nur schwer an Veränderungen gewöhnen und umso mehr Zeit und Aufklärung brauchen, um sich mit Neuem anzufreunden.

Daraus entstehende Bedürfnisse sind einfache Anleitungen zur richtigen und sicheren Nutzung digitaler Zahlungsdienste. Die Anwendung muss auch für Kleinstbeträge und ohne funktionales Privatgeldkonto gewährleistet sein. Ebenso braucht es auf die Zielgruppe zugeschnittene Bildungsmöglichkeiten, um Finanzwissen und die Nutzung näherzubringen und das Vertrauen in Finanzinstitutionen zu stärken.

Menschen mit psychischen oder psychosozialen Beeinträchtigungen: Für diese Personengruppe stehen Barrieren wie Überforderung mit komplexen Abläufen und digitalen Angeboten im Vordergrund. Ebenso sind Hemmungen bei der Annahme von Unterstützungsleistungen mögliche Barrieren.

Daraus entstehende Bedürfnisse sind einfache und kurze Abläufe in den verschiedenen Prozessen der Nutzung. Es braucht auch eine entsprechende Unterstützung, um Vorbehalte, Ängste, Belastungen und Stress im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen abzubauen bzw. zu nehmen.

Menschen ohne Bankkonto im Euroraum: Mangelndes Vertrauen in öffentliche Institutionen oder den elektronischen Zahlungsverkehr sind persönliche Barrieren, die bei Menschen in dieser Personengruppe bestehen (können). Weiters sind – vor allem für Drittbank-Kund:innen – bürokratische oder rechtliche Hürden relevant.

Daraus entstehende Bedürfnisse sind digitale Finanzdienste, die mit Finanzdiensten aus Drittstaaten kompatibel und interoperabel sind, sowie steigendes Vertrauen in Finanzinstitutionen.

5 Attraktivität der Formfaktoren für definierte Personengruppen

Unter einem Formfaktor wird die Kombination aus einem Endnutzer:innengerät (z. B. Smartphone oder physische Karte), einer Benutzeroberfläche für den digitalen Euro (z. B. Zahlungs-App) und einer Kommunikationstechnologie (z. B. QR-Code oder NFC) verstanden.

Im Rahmen der Arbeitsgruppe „Finanzielle Inklusion“ führte die Oesterreichische Nationalbank eine Umfrage unter relevanten Interessenvertreter:innen durch. Ziel war es, verschiedene Zahlungsformfaktoren hinsichtlich ihrer Attraktivität für vulnerable Personengruppen zu bewerten. Dabei wurde zwischen drei Anwendungsszenarien unterschieden: Zahlungen am Point of Sale (POS), im E-Commerce sowie zwischen Privatpersonen (Person-to-Person, P2P).

Die folgenden Formfaktoren wurden dabei vergleichend beurteilt:

- NFC-Funktion: Near Field Communication ermöglicht die drahtlose Übertragung von Daten über eine kurze Entfernung (wenige Zentimeter). Bei der Zahlung mit der NFC-Funktion wird das Smartphone oder die physische Karte an das Zahlungsterminal gehalten und die Zahlung anschließend bei Bedarf autorisiert.
- QR-Code: Quick-Response-Codes sind zweidimensionale Barcodes und speichern Informationen. Für die Bezahlung mit QR-Code wird der Code mit der Kamera eines Smartphones gescannt und die Zahlung anschließend bei Bedarf autorisiert.
- Alias-Funktion: Mit der Alias-Funktion können Zahlungen anhand eines Alias – beispielsweise einer E-Mail-Adresse oder Telefonnummer – durchgeführt werden. Die Eingabe der vollständigen Bankdaten ist damit nicht mehr notwendig.
- Pay-by-Link: Bei der Zahlung über einen Link wird vom Endgerät der zahlenden oder empfangenden Person ein Link generiert, der an die jeweils andere Person geschickt wird.
- Überweisung/Zahlungsanweisung über Bankdaten: Die Zahlung erfolgt wie bereits üblich über die Angabe der Bankdaten (Empfänger:innen-Name, IBAN, BIC, Zahlungsreferenz/Verwendungszweck) und die anschließende Zahlungsfreigabe durch die zahlende Person. Die Zahlungsanweisung kann über die Banking-App oder das Online-Tool – jedenfalls nur online – erfolgen.

Die Umfrage zu den Formfaktoren wurde nicht zum Zweck einer repräsentativen Umfrage durchgeführt, sondern zur Abfrage eines Stimmungsbilds unter den Vertretungen von vulnerablen Personengruppen. Insgesamt wurden 18 ausgefüllte Fragebögen rückgemeldet, die alle in der Bewertung der Attraktivität der Formfaktoren berücksichtigt wurden. Die Personengruppe „Menschen in peripheren ländlichen Gebieten“ wurde als einzige nicht in die Umfrage einbezogen. Der Wohnort wurde bei der Bewertung der Formfaktoren nicht als entscheidendes Kriterium erachtet – im Gegensatz zu Aspekten wie etwa der grundsätzlichen Offlineverfügbarkeit. Für die tabellarische Darstellung im Anhang wurde die Gesamtwertung nicht nur in ihrer Gesamtsumme dargestellt, sondern auch in der durchschnittlichen Bewertung unter Berücksichtigung der Anzahl der Rückmeldungen für die Personengruppen.

In der Gesamtsicht sind die Anwendung von NFC mit dem Smartphone und der physischen Karte die attraktivsten Formen – voraussichtlich auch deshalb, weil sie bereits heute die verbreitetsten Bezahlformen sind.

Bei Zahlungen am POS-Terminal ist die Nutzung der physischen Karte und des Smartphones in unterschiedlichen Formen am attraktivsten. Auch die erweiterte Version der physischen Karte – die SmartCard mit Tastenfeld – wird von den meisten Vertretungen der Personengruppen als attraktiver Formfaktor bewertet. Für das Smartphone werden sowohl die NFC-Funktion als auch das Zahlen mit QR-Code als positiv wahrgenommen. Der einzige nahezu von allen Personengruppen als negativ bewertete Formfaktor ist die Anwendung der NFC-Funktion mit einem Wearable, also einem tragbaren Gerät wie Smartwatch, Ring oder Fitnesstracker, das für Zahlungen verwendet werden kann.

Im E-Commerce besteht hinsichtlich des Endgeräts ausschließlich die Wahlmöglichkeit zwischen Smartphone und Computer. Dabei gibt es eine deutlich höhere Attraktivität von Smartphones – voraussichtlich basierend auf der verbreiteten Nutzung. Beispielsweise können hohe Anschaffungskosten dazu führen, dass von Armut und Ausgrenzung gefährdete Menschen oder Menschen mit Beeinträchtigungen keinen Laptop oder Stand-PC besitzen und Smartphones daher deutlich attraktiver sind. Bei den Formfaktoren wurde die Überweisung über das Smartphone am attraktivsten bewertet, wobei auch die Zahlungen über QR-Code und Pay-by-Link eine positive Gesamtbewertung erhielten. Im Großen und Ganzen kann der Bewertung entnommen werden, dass der E-Commerce-Sektor als tendenziell unattraktiv für vulnerable Gruppen gesehen wird.

Die tendenziell negativ bewertete Anwendung des Computers als Endgerät ist auch bei der Bewertung der Formfaktoren für P2P-Zahlungen erkennbar: Pay-by-Link und Alias sind bei Computern deutlich unattraktiver als bei Smartphones. Die einzigen positiv bewerteten Formfaktoren sind der QR-Code, die NFC-Funktion und Überweisungen jeweils über Smartphones als Endgeräte. Unbekanntere Formfaktoren wurden häufig als unattraktiv bewertet, können aber durch erhöhte Aufklärung auch subjektiv als attraktiv empfunden werden. Das trifft vor allem auf die Formfaktoren Pay-by-Link und Alias mit Smartphones zu.

6 Kriterienkatalog zur Auswahl der öffentlichen Stelle

Bei der öffentlichen Stelle handelt es sich um eine Institution, die von den Mitgliedstaaten zur Ausgabe des digitalen Euro mit seinen grundlegenden Anwendungsmöglichkeiten verpflichtet wird und damit bis jetzt von der digitalen Finanzwelt ausgeschlossene Menschen inkludieren soll. Die Zahlungskonten-Richtlinie der Europäischen Kommission ist bereits darauf gerichtet, allen Verbraucher:innen einen allgemeinen Zugang zu Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen zu ermöglichen. Im Gesetzesvorschlag für den digitalen Euro wird ein ähnlicher Ansatz verfolgt, um die finanzielle Inklusion von ausgrenzungsgefährdeten Menschen noch weiter zu fördern: Erstens wären alle Kreditinstitute, die Zahlungskontodienste

erbringen, verpflichtet, auf Wunsch ihrer Kund:innen grundlegende Zahlungsdienste im Zusammenhang mit dem digitalen Euro anzubieten. Zweitens würden für Verbraucher:innen, die keine Kund:innen bei Kreditinstituten sind, die Vorgaben in Kapitel IV der Zahlungskonten-Richtlinie (Zugang zu Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen) gelten, um Zugang zu einem Konto für den digitalen Euro zu erhalten. Grundlegende Dienste im Zusammenhang mit dem digitalen Euro würden allen Menschen kostenfrei angeboten werden. Drittens wird mit dieser Initiative sichergestellt, dass öffentliche Stellen (lokale oder regionale Behörden beziehungsweise Postämter) den digitalen Euro auch Menschen bereitstellen, die kein Konto für den digitalen Euro bei Kreditinstituten oder anderen Zahlungsdienstleistern eröffnen möchten. Diese Stellen müssen von den Mitgliedstaaten ernannt werden und in erster Linie geht es in diesem Kapitel um diese Stellen.

Auch das Eurosystem befürwortet einen harmonisierten, öffentlichen Ansatz, um sicherzustellen, dass von der digitalen Finanzwelt ausgrenzungsgefährdete Endnutzer:innen ein Konto eröffnen können und kontinuierlich unterstützt werden. Im Verordnungsvorschlag der Europäischen Kommission bezieht sich Artikel 14 Absatz 3 auf diese ernannte öffentliche Stelle:

Art. 14 (3):

„Die Mitgliedstaaten betrauen die in Artikel 1 Buchstabe f der Richtlinie (EU) 2015/2366 genannten Behörden bzw. die in Artikel 1 Buchstabe c der Richtlinie (EU) 2015/2366 genannten Postscheckämter mit folgenden Aufgaben:

- a) Erbringung grundlegender Zahlungsdienste im Zusammenhang mit dem digitalen Euro für natürliche Personen nach Artikel 13 Absatz 1 Buchstabe a, die nicht über ein Konto für den nicht-digitalen Euro verfügen oder kein solches Konto führen wollen;
- b) Erbringung grundlegender Zahlungsdienste im Zusammenhang mit dem digitalen Euro sowie Bereitstellung von Unterstützung bei der digitalen Inklusion für Personen mit Behinderungen, funktionalen Einschränkungen oder begrenzten digitalen Fähigkeiten sowie von älteren Menschen an Ort und Stelle.“

Aus dem Verordnungsvorschlag geht hervor, dass die ausgewählte öffentliche Stelle zur Erbringung von grundlegenden Zahlungsdiensten im Zusammenhang mit dem digitalen Euro für Menschen ohne Bankkonto im Euroraum verpflichtet ist und vulnerable Personen bei der Einrichtung und Nutzung des digitalen Euro persönlich unterstützen muss. Die ausgewählte öffentliche Stelle darf Endnutzer:innen für die Dienstleistungen keine Kosten verrechnen.

Folgend werden die ausgearbeiteten Kriterien zur Auswahl der öffentlichen Stelle, die von den Mitgliedstaaten jeweils ernannt werden muss, dargestellt. Im Rahmen der zweiten Sitzung der Arbeitsgruppe „Finanzielle Inklusion“ wurden die Kriterien in einem interaktiven Prozess gemeinsam mit den Teilnehmer:innen und im Anschluss an die Sitzung auch mit weiteren Interessenvertreter:innen ausgearbeitet. Die tabellarische Darstellung befindet sich im Anhang des Berichts. Für einzelne Kriterien ausgearbeitete mögliche Erfüllungsgrenzen befinden sich ebenfalls in der Tabelle im Anhang.

6.1 Barrierefreiheit

Barrierefreiheit ist ein breiter Begriff mit vielen unterschiedlichen Aspekten, die für eine absolute Barrierefreiheit ausschlaggebend sind. In diesem Kontext ist mit Barrierefreiheit in Anlehnung an § 6 Abs. 5 des Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes gemeint, dass die öffentliche Stelle für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und auch nutzbar ist. Die Barrierefreiheit der öffentlichen Stelle ist für alle Menschen mit

unterschiedlichen Einschränkungen im Alltag eine wesentliche Voraussetzung, um ihre Dienste in Anspruch zu nehmen und im Alltag zu nutzen. Viele Aspekte der Barrierefreiheit sind im Barrierefreiheitsgesetz geregelt, gerade für bauliche Anpassungen ist das allerdings nicht der Fall. Bei diesem Kriterium geht es vorwiegend um Menschen, die aufgrund unterschiedlicher Beeinträchtigungen oder Einschränkungen auf Hindernisse in der digitalen Finanzwelt stoßen.

6.2 Niederschwelliger Zugang

Neben der physischen Barrierefreiheit ist auch ein niederschwelliger Zugang zu digitalen Finanzdienstleistungen entscheidend. Hierunter verstehen wir den Abbau von Hemmschwellen, die beim Betreten und bei der Inanspruchnahme von Diensten der Stelle bestehen können.

Ein niederschwelliger Zugang ist für viele Menschen ausschlaggebend, die wenig vertraut mit Finanzinstitutionen sind. Menschen, die von Armut oder Ausgrenzung gefährdet oder betroffen sind, Menschen mit hohen Schulden oder ohne funktionales Konto sowie Obdach- und Wohnungslose stoßen beim Zugang zu Finanzdienstleistungen häufig auf administrative, digitale oder strukturelle Hürden. Ein niederschwelliger Zugang zum digitalen Euro soll diese Barrieren abbauen und den Zugang erleichtern. Die ausgewählte öffentliche Stelle sollte jedenfalls leicht in den Alltag integrierbar sein – wenn sie das nicht ohnehin bereits ist – und eine möglichst vertraute Umgebung darstellen.

Diese Willkommens-Barriere kann auch bei Menschen mit intellektuellen Einschränkungen vorhanden sein: Menschen mit niedrigem Sprachniveau, niedrigem Bildungsstatus, sonstigen intellektuellen oder psychischen Beeinträchtigungen oder Menschen, die sich aufgrund kultureller oder gesellschaftlicher Unterschiede vom gesellschaftlichen Leben ausgeschlossen fühlen (beispielsweise Geflüchtete oder Neuzugezogene). Eine angenehme, ruhige Atmosphäre mit erfahrenen und geschulten Mitarbeiter:innen und einfache Zutritte (beispielsweise ohne Anmeldungs- oder Terminpflicht) sind Ansätze, um diese Hemmschwellen abzubauen. Ebenso muss die Sicherheit bestehen, dass Gespräche in einer geschützten und sicheren Umgebung stattfinden können. Die Bereitstellung von Informationsmaterialien an unterschiedlichen und hoch frequentierten Orten (beispielsweise bei AMS-Außenstellen und auf Gemeindeämtern) ist für einen niederschweligen Zugang wichtig.

6.3 Räumliche Nähe

Für Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen oder eingeschränkter Beweglichkeit, für Einwohner:innen ländlicher Regionen und für Menschen mit eingeschränkten Fortbewegungsmöglichkeiten ist die räumliche Nähe der öffentlichen Stellen von großer Bedeutung.

Menschen mit körperlichen Einschränkungen – das können Einschränkungen in der Bewegungsfreiheit, Alterserscheinungen bei Senior:innen oder auch die Nutzung von Hilfsmitteln wie einem Rollstuhl sein – können oft keine weiten Strecken zurücklegen oder sind auf die Hilfe anderer Menschen angewiesen. Auch Personen, die nur noch mit hohem Aufwand ihr Zuhause verlassen können, profitieren von räumlicher Nähe. Eine kurze Distanz zu einer öffentlichen Anlaufstelle für den digitalen Euro ist daher entscheidend, um ihnen die Teilnahme am digitalen Zahlungsverkehr zu ermöglichen.

Bewohner:innen ländlicher Regionen sind es gewohnt, selbst für alltägliche Aktivitäten wie Einkaufen oder Arzttermine in ein Auto oder einen Bus zu steigen. Dennoch muss die Wegstrecke zu öffentlichen Stellen in einem zumutbaren Bereich liegen.

Neben diesen Personengruppen gibt es auch viele Menschen, die Einschränkungen in der räumlichen Fortbewegung haben: Obdach- und wohnungslose Menschen sind meistens an eine Örtlichkeit gebunden

oder können nur kurze Distanzen (vor allem zu Fuß) zurücklegen. Von Armut oder Ausgrenzung gefährdete und auch geflüchtete Menschen haben oftmals weder die materiellen noch finanziellen Mittel, eine weite Strecke mit einem Auto oder einem öffentlichen Verkehrsmittel zurückzulegen – vor allem, wenn es um Alltagsgeschäfte geht.

6.4 Einfache Sprache

Der Bereich des (digitalen) Finanzwesens ist komplex und betrifft so gut wie alle Menschen in ihrem täglichen Leben. Daher ist es wichtig, dass alle Informationen in einfacher, klarer Sprache formuliert und Fachbegriffe vermieden oder entsprechend erklärt werden.

Menschen mit Lernschwierigkeiten oder intellektuellen Beeinträchtigungen benötigen eine einfache und klare Sprache in Informationsmaterialien, bei der Beschilderung und im Umgang mit den Mitarbeiter:innen. Eine Vielzahl von Unterlagen in verschiedenen Formaten sollte die wesentlichen Informationen in angemessener Länge und einfacher Sprache vermitteln. Die Nutzung von Piktogrammen als weitere Unterstützung in der Kommunikation ist eine geeignete Ergänzung zur einfachen Sprache. Für blinde Menschen ist die Verfügbarkeit der Brailleschrift zentral.

6.5 Mehrsprachigkeit

Ebenso wie die einfache Sprache ist auch die Mehrsprachigkeit ein wichtiger Aspekt der finanziellen Inklusion, sowohl hinsichtlich der schriftlichen Materialien als auch bei den Mitarbeiter:innen. Letztere sollten neben Deutsch zumindest eine weitere Fremdsprache beherrschen. Der Fokus sollte auf die in der jeweiligen Region weit verbreiteten Fremdsprachen gelegt werden. Nicht nur Fremdsprachen, sondern auch die Verständigung über die Österreichische Gebärdensprache ist für die finanzielle Inklusion ein zentraler Faktor. Menschen mit Sinnesbeeinträchtigungen müssen die Dokumente und Formulare über einen Screenreader lesen sowie das Angebot des induktiven Hörens nutzen können.

6.6 Multimediales Angebot

Ein multimediales Angebot betrifft sowohl die Informationsbeschaffung als auch die direkte Unterstützung bei konkreten Problemen. Im Bereich der Informationsbeschaffung sollten verschiedene Kanäle genutzt werden: gedruckte Flyer und Folder, Social-Media-Plattformen, gut gestaltete Websites und Verlinkungen zu Organisationen, die sich ebenfalls mit (digitalen) Finanzdienstleistungen beschäftigen, wie Banken oder das Finanzministerium. Auf digitalen Plattformen sollten Inhalte in vielfältiger Form dargestellt werden: wechselnde Darstellungen in bildlicher Form, Informationsvermittlung über Videos oder ansprechend formulierte Texte.

Bei der Hilfeleistung zur Lösung von Problemen bei der Nutzung oder bei der Unterstützung in der allgemeinen Anwendung des digitalen Euro gibt es ebenfalls unterschiedliche Möglichkeiten: Eine einfache Form ist die telefonische Unterstützung, die von überall aus von den Nutzer:innen in Anspruch genommen werden kann. Voraussetzung dafür ist der selbstständige Umgang mit den entsprechenden Geräten und die eigenständige Problemlösung unter telefonischer Anleitung. Hörbeeinträchtigte Personen sind von dieser Form beispielsweise ausgeschlossen. Für viele Menschen reicht eine telefonische oder rein sprachliche Unterstützung nicht aus. Für diese Personen wären Video-Tutorials zur eigenständigen Lösung eine Option. Auch hier ist allerdings wieder die Fähigkeit der eigenständigen Problemlösung und die Verfügbarkeit von entsprechenden Geräten eine zentrale Voraussetzung. Schließlich brauchen manche Menschen die persönliche Unterstützung: entweder in der ausgewählten öffentlichen Stelle selbst oder mit der Möglichkeit von Hausbesuchen.

6.7 Zeitliche Verfügbarkeit

Dieser Aspekt umfasst sowohl großzügige Öffnungszeiten, um Unterstützung vor Ort zu ermöglichen, als auch die Möglichkeit, außerhalb dieser Zeiten Hilfe über Telefon oder Chatfunktionen zu erhalten. Vor allem für vulnerable Gruppen, die berufstätig sind oder familiäre Verpflichtungen haben, ist zeitliche Verfügbarkeit entscheidend.

6.8 Geschulte Mitarbeiter:innen

Vulnerable Personengruppen sind auf eine Vielzahl von Unterstützungsformen angewiesen. Dazu gehören Mitarbeiter:innen, die im Umgang mit diesen Gruppen geschult sind und auf individuelle Bedürfnisse eingehen können. Besonders Menschen, die negative Erfahrungen mit der (digitalen) Finanzwelt verbinden, sollen Ängste und Sorgen überwinden können. Erfahrene Mitarbeiter:innen sind daher wichtig, um auf die Bedürfnisse der Einzelnen einzugehen, Ängste zu verstehen, Probleme konstruktiv zu lösen und Unklarheiten zu beseitigen.

Neben Schulungen zum sozialen Umgang sind auch fachliches Wissen und sprachliche Kenntnisse gefragt. Es ist nicht notwendig, dass in allen öffentlichen Stellen Expert:innen mit technischem Fachwissen für den digitalen Euro vorhanden sind. Grundlegendes Fachwissen sowie Kenntnisse in der Unterstützung beim Onboarding und bei der Problemlösung sind jedoch essenziell. Sprachkenntnisse in den regional verbreiteten Sprachen sind ebenfalls wichtig, um Nutzer:innen mit geringen Deutschkenntnissen einen verständlichen Zugang zu den Finanzdiensten zu ermöglichen. In jeder Filiale sollte es jeweils mindestens eine Person geben, die neben Deutsch und Englisch auch noch zumindest eine weitere in der Region verbreitete Fremdsprache beherrscht. Bei Bedarf sollten Nutzer:innen auch Ansprechpersonen haben, die die Österreichische Gebärdensprache beherrschen oder bei der Nutzung der Brailleschrift durch Schriftdolmetscher:innen unterstützen können.

6.9 Personelle Ressourcen

Die öffentliche Stelle muss über ausreichend Mitarbeiter:innen verfügen, um einen reibungslosen Ablauf und entsprechende Hilfeleistung gewährleisten zu können. Wenn personelle Engpässe festgestellt oder in absehbarer Zukunft erwartet werden, muss sie in der Lage sein, diesen Engpass aufzuzeigen. Die Aufstockung oder Nachbesetzung von Mitarbeiter:innen soll keinen langen Zeitraum in Anspruch nehmen, da eine Unterbesetzung zu einer mangelhaften Erfüllung oder einem Verfehlen der Kriterien führen kann.

Bei der Auswahl der öffentlichen Stelle ist zu berücksichtigen, dass gegebenenfalls personelle Ressourcen aufgestockt werden müssen. Dabei ist ausschlaggebend, mit wie viel Aufwand und Kosten dies verbunden ist.

6.10 Räumliche Ressourcen

Um eine entsprechende Betreuung der Endnutzer:innen zu gewährleisten, muss die öffentliche Stelle über ausreichend räumliche Ressourcen verfügen. Die Örtlichkeit der öffentlichen Stelle muss sicherstellen, dass Räumlichkeiten für persönliche Gespräche in einer ruhigen und sicheren Umgebung zur Verfügung stehen (beispielsweise mit der Sicherheit, dass niemand sonst mithören kann).

6.11 Leicht zugängliche Informationsbeschaffung

Für viele Menschen ist die (digitale) Finanzwelt eine komplexe Thematik – viele haben neben beruflichen und sozialen Verpflichtungen wenig bis kaum Zeit, sich genauer mit der Ausgestaltung und Implementierung des digitalen Euro auseinanderzusetzen und sich detaillierte Hintergrundinformationen zu verschaffen. Daher müssen leicht zugängliche Informationen für Nutzer:innen des digitalen Euro bereitgestellt werden.

6.12 Vertrauenswürdigkeit

Viele Menschen kennen die Hintergründe des digitalen Euro nicht oder sorgen sich um ihre Privatsphäre und den Schutz ihrer Daten. Daher ist es wichtig, dass die öffentliche Stelle das Vertrauen der breiten Bevölkerung genießt. Sie sollte das Vertrauen in finanzielle Institutionen stärken und das Bewusstsein für Digitalisierung, Finanzen im Allgemeinen und den digitalen Euro aktiv fördern. So kann sie dazu beitragen, Ängste und Sorgen der Menschen in Bezug auf die digitale Finanzwelt abzubauen. Hierfür sind vielfältiges Informationsmaterial auf unterschiedlichen Kanälen, geschulte Mitarbeiter:innen sowie großzügige Verfügbarkeiten (z. B. telefonisch oder via Online-Chat) und Öffnungszeiten (z. B. für persönliche Beratungen) zentrale Faktoren.

Hohes Vertrauen in die öffentliche Stelle ist besonders für jene Menschen wichtig, die aufgrund geringen Vertrauens oder fehlenden Verständnisses kein Konto bei einem Finanzinstitut besitzen. Diese Personengruppe kann in erster Linie nicht in den oben genannten Kriterien inkludiert werden, weil sie nicht aufgrund körperlicher oder intellektueller Einschränkungen, finanzieller Hürden oder gesellschaftlicher Ausgrenzung von der digitalen Finanzwelt ausgeschlossen wird (oder diese Aspekte nicht ausschlaggebend sind). Die Kriterien können bei der Inklusion unterstützen (wie beispielsweise niederschwelliges und multimediales Informationsangebot), jedoch ist die Vertrauensförderung in Finanzinstitute und die öffentliche Verwaltung ein zentraler Faktor. Auch eine allgemeine Steigerung des öffentlichen Bewusstseins und die Wahrnehmung der digitalen Finanzwelt spielen eine wichtige Rolle.

7 Vorgeschlagene Maßnahmen

Im Zuge der Ausarbeitung des Kapitels zu den Barrieren und Bedürfnissen der vulnerablen Personengruppen schlugen Teilnehmer:innen der Arbeitsgruppe Maßnahmen zur Förderung finanzieller Inklusion vor, die auf die Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen abgestimmt sind. Viele dieser Maßnahmen spiegeln sich bereits in den Kriterien zur Auswahl der öffentlichen Stelle wider. Im Gegensatz zum vorherigen Kapitel bezieht sich dieser Teil auf alle Finanzinstitute und Stellen, die mit dem digitalen Euro zu tun haben. Es geht dabei auch um die Umsetzung entsprechender Schritte auf politischer Ebene, damit die finanzielle Inklusion von derzeit ausgegrenzten Personengruppen im Alltag ersichtlich und spürbar ist.

Ein zentraler Aspekt ist die Bereitstellung altersgerechter Schulungen und Anleitungen, die den Umgang mit digitalen Finanzleistungen erklären. Diese Schulungen sollten über verschiedene Kanäle und Formate verfügbar sein, wie Online-Schulungen, Videos, Informationsveranstaltungen sowie Print- und digitale Medien. Besonders wichtig sind die Einbindung der betroffenen Personen und die Fokussierung auf persönliche Informationsvermittlung, idealerweise durch „Peers“. Die Workshops und Schulungen sollten sich einerseits mit der allgemeinen finanziellen Bewusstseins- und Vertrauensbildung beschäftigen und andererseits auf Sicherheitsthemen abzielen, um Betrugsfällen und Identitätsdiebstahl präventiv entgegenzuwirken.

Finanzielle Bildungsmaßnahmen sollten an Orten stattfinden, die von den Zielgruppen häufig besucht werden, wie beispielsweise im Rahmen des Arbeitsmarktservice (AMS) oder in Fortbildungseinrichtungen für Menschen mit niedrigem Bildungsniveau. Es ist wichtig, Fachjargon zu vermeiden und leicht verständliche Texte, Bilder und Videos zu verwenden. Nationale bankeneigene Finanzbildungsstrategien und die Schulung von Multiplikator:innen wie Lehrkräften in der Erwachsenenbildung und Bankmitarbeiter:innen sind ebenfalls entscheidend, um das Wissen an die betroffenen Zielgruppen weiterzugeben.

Für Menschen mit geringen digitalen Kenntnissen sind einfache Authentifizierungsverfahren und die mögliche Bereitstellung notwendiger Endgeräte wichtig. Die Funktionalität und Bedienung von digitalen

Finanzdiensten müssen leicht verständlich und nachvollziehbar sein. Die Gestaltung dieser Dienste muss barrierefrei und benutzerfreundlich sein, um die Teilhabe von Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen und Sinnesbeeinträchtigungen zu gewährleisten.

Die Nutzung digitaler Finanzdienste sollte in mehreren und einfacher Sprache möglich sein, um Menschen mit geringen Deutsch- und Sprachkenntnissen zu unterstützen. Die Mehrsprachigkeit bei der persönlichen Beratung und bei Informationsmaterialien ist auch aufgrund der internationalen Entwicklung in der Bevölkerung ein wichtiger Aspekt. Im peripheren ländlichen Raum sind gut funktionierende Offline-Zahlungen aufgrund der möglicherweise schwach vorhandenen Netzverbindung von großer Bedeutung. Für die Möglichkeit zur physischen Beratung muss vom Schließen von Filialen am Land abgesehen werden.

Viele Menschen können sich aufgrund der hohen Anschaffungskosten keine Vielzahl an elektronischen Endgeräten leisten. Beispielsweise haben geflüchtete Menschen oder von Armut und Ausgrenzung betroffene Personen eventuell keinen Laptop oder Stand-PC, aber dafür kompatible Smartphones. Aus diesem Grund sind digitale Finanzdienste, die auf Smartphones einwandfrei funktionieren und keine Mindestbeträge oder Mindestguthaben auf einem Konto erfordern, ausschlaggebend. Ebenso muss die Kompatibilität älterer Geräte sichergestellt sein und gerade für obdach- und wohnungslose Menschen ist die Nutzung von Bezahlkarten wichtig. Für Menschen mit Schulden oder ohne funktionales Konto oder für armutsgefährdete Personen sind laufende Kosten für Zahlungsdienste ein Thema, weshalb vor allem für diese Personengruppen das kostenlose Angebot der Basisleistungen zentral ist.

Gerade für Personen ohne Bankkonto im Euroraum ist die Interoperabilität verschiedener Finanzdienstleistungen ein grundlegender Faktor zur Förderung finanzieller Inklusion. Digitale Zahlungsdienste müssen leicht verständlich, zuverlässig und kostengünstig sein.

Zusammenfassend können folgende Kernthemen genannt werden, die für eine erfolgreiche finanzielle Inklusion maßgeblich sind:

- Barrierefreiheit und leichter Zugang
- Verzicht auf schwierige Sprache
- Zuverlässigkeit und klare Kommunikation über die Gleichwertigkeit zu Bargeld im herkömmlichen Sinne
- kostenlose Basisdienstleistungen
- Profitabilität für die Privatwirtschaft
- Kompatibilität mit anderen digitalen Dienstleistungen

Schließlich ist die Zusammenarbeit öffentlicher und privater Stellen notwendig, um die finanzielle Inklusion ausgegrenzter Personengruppen zu gewährleisten. Die Maßnahmen müssen effizient und kostengünstig umgesetzt werden, um eine breite Akzeptanz und Nutzung digitaler Finanzdienste zu fördern.

8 Nächste Schritte

Im Rahmen der Strategie für den digitalen Euro 2025 ist der OeNB die finanzielle Inklusion ein zentrales Anliegen. In regelmäßigen Abständen wird ein Austausch mit Stakeholder:innen und Interessenvertretungen betrieben. So wird sichergestellt, dass wichtige Themen zeitnah mit den relevanten Gruppen diskutiert werden und die Kommunikation über die finanzielle Inklusion in der Praxis nicht außer Acht gelassen wird.

Die Arbeit der Arbeitsgruppe in ihrer aktuellen Zusammensetzung ist vorerst abgeschlossen. Der vorliegende Bericht markiert einen ersten Meilenstein auf dem Weg zu mehr finanzieller Inklusion durch ein

öffentliches Zahlungsmittel im digitalen Zeitalter. Aufbauend darauf sollen in einem erweiterten Teilnehmer:innenkreis zentrale Elemente des Kriterienkatalogs weiterentwickelt und konkrete, anwendungsorientierte Empfehlungen für die inklusive Gestaltung und Umsetzung des digitalen Euro in Österreich erarbeitet werden. Finanzielle Inklusion wird auch beim Experimentieren in der Testumgebung in den kommenden Monaten und Jahren eine wichtige Rolle spielen. Durch das Testen werden konkrete Anwendungsfälle konstruiert und auf die Anwendung des digitalen Euro umgelegt.

9 Fazit

Im Bericht der Arbeitsgruppe des Forum on the Digital Euro zum Thema finanzielle Inklusion werden die wichtigsten Diskussionspunkte und Ergebnisse aus der Arbeitsgruppe dargestellt. Wichtige Aspekte sind dabei einerseits die identifizierten Personengruppen, die von finanzieller Exklusion betroffen sind, und deren Bedürfnisse in der (digitalen) Finanzwelt. Andererseits liegt ein Fokus auch auf den Kriterien für die Auswahl einer öffentlichen Stelle, die für die Ausgabe des digitalen Euro in seiner Basisfunktion ernannt werden muss.

Von den Teilnehmer:innen der Arbeitsgruppe „Finanzielle Inklusion“ wurden insgesamt 15 Personengruppen definiert, die von einem Ausschluss aus der (digitalen) Finanzwelt bedroht oder betroffen sind. Zu diesen Personengruppen wurden die jeweiligen Barrieren und daraus entstehenden Bedürfnisse identifiziert und erläutert. Die Ausarbeitung verdeutlichte, dass viele Menschen leicht durch das Raster fallen und Schwierigkeiten haben, sich eigenständig in der (digitalen) Finanzwelt zurechtzufinden. Gerade in Zeiten intensiver Digitalisierung unterschiedlicher Lebensbereiche ist ein einwandfreier Zugang zu Leistungen und Unterstützungsangeboten für Menschen mit Einschränkungen jeglicher Art unbedingt notwendig.

Im Rahmen einer Umfrage wurde die Attraktivität der Formfaktoren für die Personengruppen bewertet. Dabei haben sich vor allem das Smartphone als attraktives Endgerät und die klassische Zahlungskarte hervorgetan. Generell gelten bereits bekannte Bezahlformen als besser geeignet, wobei auch neuere Formfaktoren wie NFC-, QR-Code-, Alias- und Pay-by-Link-Zahlungen mittels Wearables durch Aufklärung und Einschulungen an Vertrauen gewinnen können.

Weiters wurde gemeinsam mit den Teilnehmer:innen der Arbeitsgruppe und anderen Interessenvertreter:innen ein Kriterienkatalog zur Auswahl der öffentlichen Stelle erarbeitet. Der Kriterienkatalog stellt eine Sammlung von Anforderungen dar, die die öffentliche Stelle erfüllen sollte, um eine digitale finanzielle Inklusion zu gewährleisten. Viele der Kriterien überschneiden sich oder betreffen ähnliche Bereiche. Einige Maßnahmen, die gesetzt werden können, erfüllen mehrere Kriterien gleichzeitig. Beispielsweise liegen die Erfüllung der Kriterien zur einfachen Sprache und Mehrsprachigkeit sowie jene zum multimedialen Angebot nah beieinander. Die Kriterien zielen darauf ab, die finanzielle Inklusion vulnerabler Gruppen zu fördern. Daher ist es von großer Bedeutung, dass alle Kriterien vollständig erfüllt werden. Unvollständige oder halbherzig umgesetzte Maßnahmen können das grundlegende Ziel der finanziellen Inklusion deutlich verfehlen.

Die finanzielle Inklusion ist für den digitalen Euro ein wichtiges Thema, um die zunehmend digitalisierte Finanzwelt für alle Menschen zugänglich zu machen. Durch den digitalen Euro soll nicht nur ein garantierter und kostenloser Zugang zu Basisleistungen gewährleistet, sondern auch Unterstützungsleistungen und Hilfe in der Nutzung der unterschiedlichen Funktionen angeboten werden.

10 Literaturverzeichnis

- Abstiens, K., S. Forstner, K. Gangl, S. Neuhofer, K. Schöpflug und F. Spitzer. 2024.** Finanzbildung für vulnerable Gruppen. Empirische Analyse und Entwicklung verhaltensökonomischer Maßnahmen. <https://irihs.ihs.ac.at/id/eprint/6855/7/ihs-report-2024-abstiens-forstner-gangl-et-al-finanzbildung-fuer-vulnerable-gruppen.pdf>
- ASB Schuldnerberatungen GmbH. 2024.** Schuldenreport: Teuerung treibt Menschen in Überschuldung. https://schuldenberatung.at/wp-content/uploads/2024/05/2024-05-06_asb_PA_Schuldenreport_EndV.pdf
- ASB Schuldnerberatungen GmbH. o. D.** Insolvenzdaten: Aktuelle Insolvenzdaten. <https://schuldenberatung.at/insolvenzdaten/>
- Anderson, M. und Perrin, A. 2017.** Tech Adoption Climbs Among Older Adults. Pew Research Center: Internet, Science & Tech. <https://coilink.org/20.500.12592/rfkth9>
- Betalningshjälpen. o. D.** This is Betalningshjälpen. <https://betalningshjalpen.se/en-sv.html>
- Bönisch, M. und M. Reif. 2014.** Niedrige Lesekompetenz in Österreich. https://www.researchgate.net/publication/338711387_Niedrige_Lesekompetenz_in_Osterreich
- Broekhoff, M.-C., C. van der Crujisen, N. Jonker, J. Reijerink, G. Umuhire und W. Vinken. 2023.** Digitalisation of the payment system: a solution for some, a challenge for others. De Nederlandsche Bank. https://www.dnb.nl/media/v5lgqudn/impact-digitalisering_en_web.pdf
- Bundesministerium für Finanzen. 2023.** Digital Skills Indicator. Digitale Kenntnisse in Österreich und der EU. https://www.digitalaustria.gv.at/dam/jcr:80943b7f-a17d-46a4-85b4-12068e5ddb6f/231012_moodley_for_BMF_DSI_report_V2.pdf
- Clausen Brock, M. und F. R. Kjemtrup. 2024.** Persönliche Kommunikation von Vertretern der Dänischen Nationalbank (Danmarks Nationalbank).
- Creditreform Boniversum GmbH. 2025.** Überschuldung in Deutschland. <https://www.boniversum.de/aktuelles-studien/schuldner-atlas>
- Danmarks Nationalbank. o. D.** The Danish Payments Council. <https://www.nationalbanken.dk/en/what-we-do/safe-and-efficient-payments/the-danish-payments-council>
- Demirgüç-Kunt, A., L. Klapper, D. Singer und S. Ansar. 2022.** The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19. Washington, DC: World Bank.
- Erhvervsministeriet. 2023.** New agreement secures access to bank accounts for homeless and vulnerable citizens. <https://www.em.dk/aktuelt/nyheder/2023/okt/ny-aftale-sikrer-adgang-til-bankkonto-for-hjemloese-og-udsatte-borgere>
- Fournier, J. 2017.** Financial Inclusion: scope, organisation and results in France. Bank for International Settlements. <https://www.bis.org/ifc/publ/ifcb47b.pdf>
- FSUG. 2021.** FSUG position paper on financial exclusion linked to broader accessibility issues. Financial Services Users Group. https://finance.ec.europa.eu/system/files/2021-07/fsug-opinions-210712-broader-accessibility-issues_en.pdf
- Helsper, E. J. 2012.** A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. Communication theory 22(4). 403–426.
- Higgins, N., D. Ferri und K. Donnellan. 2022.** Enhancing Access to Digital Culture for Vulnerable Groups: The Role of Public Authorities in Breaking Down Barriers. International Journal for the Semiotics of Law. Volume 36. 2087–2114. <https://doi.org/10.1007/s11196-022-09959-6>

- Holdener, A., S. Bellanger und S. Mohr. 2016.** „Digitale Kompetenz“ als hochschulweiter Bezugsrahmen in einem Strategieentwicklungsprozess. In: Wachtler, J., M. Ebner, O. Gröbinger, M. Kopp, E. Bratengeyer, H.-P. Steinbacher, C. Freisleben-Teutscher und C. Kapper (Hg.). Digitale Medien: Zusammenarbeit in der Bildung. Münster: Waxmann. 65–74.
- Kantar Public. 2022.** Study on New Digital Payment Methods. https://www.ecb.europa.eu/euro/digital_euro/timeline/profuse/shared/pdf/ecb.dedocs220330_annex_summary.en.pdf
- KSV1870. 2024a.** Privatkonkurse 2023: 61 Prozent sind Männer. <https://www.ksv.at/pressemeldungen/privatkonkurse-2023-61-prozent-maenner>
- KSV1870. 2024b.** Privatkonkurse: 24 Pleiten pro Tag. https://www.ksv.at/KSV1870_Insolvenzstatistik_Private_QI-III2024_final_PDF
- Lebenshilfe Österreich. 2022.** Menschen mit Behinderung in Österreich. <https://www.wheelday.at/oesterreich/zahlen-daten-fakten>
- Lusardi, A. und O. Mitchell. 2014.** The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence. *Journal of Economic Literature* 52(1). 5–44.
- Molgaard Heisel, J. und M. Clausen Brock. 2022.** Digital Payment Behaviour Differs Significantly Across Countries. SUERF Policy Brief, No. 329.
- Observatoire de l'inclusion bancaire. 2023.** Rapport Annuel 2022. https://www.banque-france.fr/system/files/2023-06/oib-2022_rapport_web.pdf
- OECD. 2013.** Promoting Financial Inclusion through Financial Education: OECD/INFE Evidence, Policies and Practice. OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions No. 34. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2013/10/promoting-financial-inclusion-through-financial-education_g17a2384/5k3xz6m88smp-en.pdf
- Oesterreichische Nationalbank. 2024.** Fakten zu Österreich und seinen Banken – Juli 2024. <https://www.oenb.at/dam/jcr:d454e22a-693e-4d8c-b631-18e2b221b54e/fakten-zu-oesterreich-juli-2024.pdf>
- Österreichischer Bundesverband für Psychotherapie. o. D.** Zahlen, Daten & Fakten. <https://www.psychotherapie.at/forschung/zahlen-daten-fakten>
- Pérez-Escolar, M. und F. Canet. 2023.** Research on vulnerable people and digital inclusion: toward a consolidated taxonomical framework. *Universal Access in the Information Society* 22. 1059–1072. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10209-022-00867-x>
- Seldal, M. M. N. und E. K. Nyhus. 2022.** Financial Vulnerability, Financial Literacy, and the Use of Digital Payment Technologies. *Journal of Consumer Policy* 45(2). 281–306. <https://doi.org/10.1007/s10603-022-09512-9>
- Statista. 2022.** Anteil der frühen Schulabgänger in Österreich von 2012 bis 2022. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1243761/umfrage/anteil-der-fruehen-schulabgaenger-in-oesterreich/>
- Statistik Austria. 2016.** Menschen mit Beeinträchtigungen. https://www.statistik.at/fileadmin/user_upload/menschen_mit_beeintraechtigungen_2015.pdf
- Statistik Austria. 2020.** Österreichische Gesundheitsbefragung 2019. https://www.statistik.at/fileadmin/user_upload/Oesterreichische-Gesundheitsbefragung2019-Annex.pdf
- Statistik Austria. 2021.** Urban-Rural-Typologie Stand 2021. <https://www.statistik.at/fileadmin/pages/453/urbanRuralTypologie.pdf>
- Statistik Austria. 2022.** Bildungsstand der Bevölkerung. <https://www.statistik.at/statistiken/bevoelkerung-und-soziales/bildung/bildungsstand-der-bevoelkerung>

- Statistik Austria. 2023.** Statistisches Jahrbuch Migration & Integration: Zahlen, Daten, Indikatoren. https://www.statistik.at/fileadmin/user_upload/MIG2023.pdf
- Statistik Austria. 2024a.** 336 000 Personen konnten sich 2023 Ausgaben des täglichen Lebens nicht leisten. <https://www.statistik.at/fileadmin/announcement/2024/04/20240425Armut2023.pdf>
- Statistik Austria. 2024b.** IKT-Einsatz in Haushalten. <https://www.statistik.at/statistiken/forschung-innovation-digitalisierung/digitale-wirtschaft-und-gesellschaft/ikt-einsatz-in-haushalten>
- Statistik Austria. 2024c.** Armut und soziale Eingliederung – FAQs. https://www.statistik.at/fileadmin/pages/338/FAQs_zum_Thema_Armut_und_soziale_Eingliederung.pdf
- Statistik Austria. 2024d.** Lesekompetenz Erwachsener ist zurückgegangen, Mathematik-Skills über OECD-Schnitt. https://www.statistik.at/fileadmin/announcement/2024/12/20241210PIAAC2022_23.pdf
- Statistik Austria. 2024e.** Aktualisierte Kennzahlen zu registrierte Obdach- und Wohnungslosigkeit. https://www.sozialministerium.at/dam/jcr:d1134d86-3580-4896-99fb-15bff3b05356/Kennzahlen_zu_registrierter_Obdach-_und_Wohnungslosigkeit_2023_inkl_Definition.xlsx
- Statistik Austria. 2024f.** Behinderung und Teilhabe. <https://www.statistik.at/statistiken/bevoelkerung-und-soziales/behinderung-und-teilhabe>
- Statistik Austria. 2025.** Asyl. <https://www.statistik.at/statistiken/bevoelkerung-und-soziales/bevoelkerung/migration-und-einbuengerung/asyl>
- Villero de Galhau, F. 2023.** Rapport de l'Observatoire de l'inclusion bancaire 2022. <https://www.banque-france.fr/fr/publications-et-statistiques/publications/rapport-de-lobservatoire-de-linclusion-bancaire-2022>
- Voith, V. und M. Zieser. 2024.** Financial Literacy, education & well-being: International Survey of Adult Financial Literacy 2023: first results for Austria. OeNB Report 2024/13. <https://www.oenb.at/Publikationen/Volkswirtschaft/reports/2024/report-2024-13-financial-literacy-asfl/html-version.html>

11 Anhang

11.1 Detaillierte Aufschlüsselung der Umfrage zur Attraktivität der Formfaktoren

Die beiliegenden Tabellen stellen die Ergebnisse der Umfrage zur Attraktivität der Formfaktoren dar, aufgeschlüsselt nach Personengruppen und Formfaktoren. Auch die Gesamtwertung ist ersichtlich.

Tabelle A1

Person-to-Person - online

	QR-Code (Smartphone)	QR-Code (Karte)	NFC (Smartphone)	NFC (Wearable)	Alias (Smartphone)	Alias (Computer)	Pay-by-Link (Smartphone)	Pay-by-Link (Computer)	Überweisung (Smartphone)	Überweisung (Computer)
Senior:innen	-1	-1	-1	-3	-3	-1	-3	-1	-2	0
Körperlich Beeinträchtigte	2	1	1	1	1	1	-1	-1	1	1
Niedriges Bildungsniveau	0	-1	3	-1	-1	-2	-3	-4	3	3
Geflüchtete	2	-1	2	-3	-3	-3	2	-3	0	-4
Sehbeeinträchtigte	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1
Niedrige Finanzbildung	2	0	2	-2	0	0	-2	-2	2	2
Armutgefährdete	5	1	1	-5	0	-6	1	-8	3	-4
Hörbeeinträchtigte	1	-1	1	1	1	1	1	1	1	1
Geringe digitale Kenntnisse	1	0	2	-3	0	-4	-2	-6	2	-2
Intellektuell Beeinträchtigte	-2	-2	-2	-4	-5	-5	-5	-6	-5	-6
Psychisch Beeinträchtigte	1	1	-1	-2	1	-2	1	-2	1	-2
Schlechte Sprachkenntnisse	2	-3	2	-2	-1	-1	0	-2	0	-1
Obdach-/Wohnungslose	0	0	-3	-4	-1	-4	-1	-4	0	-3
Überschuldete	3	1	1	-2	1	-5	1	-5	1	-3
Ohne Konto im Euroraum	1	-1	1	1	1	-2	1	-2	-1	-2
Gesamtwertung	19	-4	11	-26	-7	-32	-8	-43	7	-19
Durchschnitt Gesamtbewertung	10,6	-0,5	5,9	-8,6	-0,2	-10,7	-1,1	-15,1	4,3	-6,3

Quelle: OeNB.

Tabelle A2

Person-to-Person – offline

	NFC (Smartphone)	NFC (Wearable)	NFC (Smartcard)
Senior:innen	-1	-3	-1
Körperlich Beeinträchtigte	1	1	-1
Niedriges Bildungsniveau	3	-1	1
Geflüchtete	2	-3	-4
Sehbeeinträchtigte	2	2	1
Niedrige Finanzbildung	2	-2	0
Armutsgefährdete	1	-5	1
Hörbeeinträchtigte	1	1	1
Geringe digitale Kenntnisse	2	-3	0
Intellektuell Beeinträchtigte	-2	-4	-2
Psychisch Beeinträchtigte	-1	-2	1
Schlechte Sprachkenntnisse	2	-2	-1
Obdach-/Wohnungslose	-3	-4	-1
Überschuldete	1	-2	2
Ohne Konto im Euroraum	1	1	2
Gesamtwertung	11	-26	-1
Durchschnitt Gesamtbewertung	5,9	-8,6	0

Quelle: OeNB.

Tabelle A3

Point of Sale

	Online					Offline				
	QR-Code (Smartphone)	QR-Code (Karte)	NFC (Smartphone)	NFC (Wearable)	NFC (Karte)	NFC (Karte)	NFC (Smartphone)	NFC (Wearable)	NFC (Smartcard)	
Senior:innen	-1	-1	-1	-3	-1	0	-1	-3	-1	
Körperlich Beeinträchtigte	1	2	1	1	2	1	1		-1	
Niedriges Bildungsniveau	1	1	4	0	3	4	4	2	1	
Geflüchtete	2	2	2	-3	2	2	2	-3	0	
Sehbeeinträchtigte	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
Niedrige Finanzbildung	2	2	2	-2	2	3	2	0	0	
Armutsgefährdete	5	6	1	-5	5	7	1	-3	0	
Hörbeeinträchtigte	1	1	1	1	1	1	1	1		
Geringe digitale Kenntnisse	2	3	2	-3	4	6	2	-1	0	
Intellektuell Beeinträchtigte	-2	0	1	-1	2	5	1	1	1	
Psychisch Beeinträchtigte	1	2	-1	-2	1	2	-1	-2	1	
Schlechte Sprachkenntnisse	2	2	2	-2	2	2	2	-2	3	
Obdach-/Wohnungslose	0	1	-3	-4	0	1	-3	-4	1	
Überschuldete	3	4	1	-2	3	5	1	0	1	
Ohne Konto im Euroraum	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Gesamtwertung	20	28	15	-22	29	42	15	-11	8	
Durchschnitt Gesamtbewertung	10,2	14,1	7,2	-7,3	13,7	18,1	7,2	-4,4	1	

Quelle: OeNB.

E-Commerce – nur online

	QR-Code (Smartphone)	Alias (Smartphone)	Alias (Computer)	Pay-by-Link (Smartphone)	Pay-by-Link (Computer)	Überweisung (Smartphone)	Überweisung (Computer)
Senior:innen	-1	-3	-1	-3	-1	-2	0
Körperlich Beeinträchtigte	-1	1	1	-1	-1	1	1
Niedriges Bildungsniveau	0	-2	-2	-1	0	3	1
Geflüchtete	1	-3	-3	2	-4	2	-4
Sehbeeinträchtigte	1	2	1	2	2	2	2
Niedrige Finanzbildung	2	0	0	0	0	2	0
Armutgefährdete	5	1	-3	4	-3	6	-3
Hörbeeinträchtigte	1	1	1	1	1	1	1
Geringe digitale Kenntnisse	1	-1	-4	0	-4	4	-3
Intellektuell Beeinträchtigte	-4	-4	-5	-4	-5	-2	-3
Psychisch Beeinträchtigte	1	1	-2	1	-2	1	-2
Schlechte Sprachkenntnisse	1	-1	-1	2	-1	2	-1
Obdach-/Wohnungslose	0	-1	-4	-1	-4	0	-3
Überschuldete	3	2	-2	2	-2	4	-2
Ohne Konto im Euroraum	1	2	1	2	1	2	1
Gesamtwertung	11	-5	-23	6	-23	26	-15
Durchschnitt Gesamtbewertung	4,9	0,6	-7,6	3,8	-8,4	11,9	-2,7

Quelle: OeNB.

11.2 Tabellarische Darstellung des Kriterienkatalogs

Tabelle A5

Kriterium	Beschreibung	Messung/Maßstab	Erfüllung
Barrierefreiheit	Uneingeschränkter Zugang und Nutzbarkeit für Menschen mit Behinderung	Barrierefreier Zugang zu den Institutionen und Räumlichkeiten	Alle Räumlichkeiten der öffentlichen Institution sind barrierefrei und inklusiv zugänglich und nutzbar.
Niederschwelliger Zugang	Angenehme Atmosphäre, keine Hemmschwellen zum Betreten und zur Inanspruchnahme von Diensten der öffentlichen Stelle	Einfache und vertraute (optische) Ausgestaltung der Räumlichkeiten, geübte Mitarbeiter:innen	Die Kund:innen fühlen sich in den Räumlichkeiten wohl und empfinden keine Hemmschwelle, die öffentliche Institution zu betreten. Das Auftreten der öffentlichen Stelle ist inklusiv und schließt Diskriminierung aus.
Räumliche Nähe	Kurze Distanz zur nächsten Filiale – sowohl mit dem Pkw als auch mit öffentlichen Verkehrsmitteln	Wegzeit vom Wohnsitz bis zur nächsten Filiale der öffentlichen Stelle (mit Individual- und öffentlichem Verkehr)	Die nächste Filiale der öffentlichen Stelle ist innerhalb von 15 Minuten mit dem Pkw bzw. 30 Minuten mit den öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen.
Einfache Sprache	In der Beschilderung, bei Dokumenten, bei der Angebotsdarstellung	Verständlichkeitstests und Feedback durch Kund:innen zur Klarheit der bereitgestellten Informationen, Fachbegriffe werden vermieden und umschrieben	Alle Informationen und Unterstützungsleistungen werden in einfach verständlicher Sprache angeboten (maximales Sprachniveau B1). Die Beschilderung ist einfach und klar verständlich.
Mehrsprachigkeit	Bei Mitarbeiter:innen, Dokumenten, Informationsunterlagen und bei persönlicher/telefonischer/virtueller Unterstützung	Informationen (auf allen vorhandenen Kanälen) und Unterstützungsleistungen werden in mehreren Sprachen angeboten	Alle Informationen und Unterstützungsleistungen werden auf allen angewandten Kanälen in den in der Region am verbreitetsten Sprachen angeboten (auch ÖGS).
Multimediales Angebot	Beim Informationsangebot (E-Learnings, Flyer) und bei der Unterstützung (persönlich, telefonisch, per E-Mail oder Chatbot, über die Website, mit Videocalls)	Anzahl der Medien, die für den d€ und die öffentliche Stelle zu Verfügung stehen	Erfüllt bei jeweils mindestens drei der genannten Kanäle: Unterstützungsangebot über: Website, persönlich, telefonisch, Workshops Informationsangebot über: eigene Website, Websites diverser Partnerorganisationen, Social Media, Folder, Plakate, E-Learnings, Erklärvideos, Workshops

Quelle: OeNB.

Kriterium	Beschreibung	Messung/Maßstab	Erfüllung
Zeitliche Verfügbarkeit	Großzügige Öffnungszeiten für Hilfe vor Ort, großzügige Erreichbarkeit für telefonische Unterstützung	Öffnungszeiten und Erreichbarkeit der Dienstleistungen (persönlich und telefonisch)	Die öffentliche Stelle hat großzügige Öffnungszeiten, die auch länger arbeitenden Menschen den Besuch ermöglichen (bspw. persönlich bis 18 Uhr, telefonisch bis 20 Uhr, ausgenommen Sonn- und Feiertage).
Geschulte Mitarbeiter:innen	Besondere Schulungen für Mitarbeiter:innen im Umgang mit unterschiedlichen Endnutzer:innen, vor allem mit jenen aus den (vulnerablen) Personengruppen und in Bezug auf Themen der Finanzwelt (primär d€), erfahrene Mitarbeiter:innen	Anzahl und Qualität der durchgeführten Schulungen für Mitarbeiter:innen, breites Spektrum an Fähigkeiten unter den Mitarbeiter:innen (Sprachkenntnisse inkl. ÖGS, fachliches Wissen, sozialer Umgang)	In jeder Filiale gibt es jeweils mindestens eine Person, die neben Deutsch und Englisch auch noch zumindest eine weitere in der Region verbreitete Fremdsprache beherrscht. Die Mitarbeiter:innen verfügen über fachliches Wissen über den digitalen Euro (und können dieses weitergeben) und sind im Umgang mit vulnerablen Gruppen und deren Bedürfnissen geschult.
Personelle Ressourcen	Es braucht ausreichend Personal, um die Anforderungen vollständig zu erfüllen und effektive Unterstützung zu bieten.	Verfügbarkeit und Fähigkeiten des vorhandenen Personals (bzw. des neu angestellten Personals)	Alle öffentlichen Stellen verfügen über ausreichend Personal, um die Anforderungen zu erfüllen und Kund:innen effektiv betreuen zu können.
Räumliche Ressourcen	Es braucht passende und ausreichende Räumlichkeiten, um auf die unterschiedlichen Bedürfnisse bei der Unterstützung einzugehen (ruhige und abgegrenzte Räumlichkeiten, größere Räume für etwaige Gruppenschulungen). Die Räumlichkeiten müssen auch mit den entsprechenden Utensilien ausgestattet sein.	Verfügbarkeit und Zustand der räumlichen Infrastruktur	Die Filialen der öffentlichen Stelle verfügen über eine ausreichende Infrastruktur, die für die unterschiedlichen Bedürfnisse ausgestattet ist und eine effektive Unterstützung ermöglicht. Die Räumlichkeiten erfüllen die anderen Kriterien und verfügen über eine entsprechende Ausstattung.
Leicht zugängliche Informationsbeschaffung	Alle Informationen zur und über die Unterstützung sind einfach und schnell zugänglich, Kund:innen kommen einfach an die notwendigen Informationen.	Nutzer:innenfreundlichkeit der Informationskanäle und -plattformen	Alle Informationen sind ohne finanziellen oder großen zeitlichen Aufwand und barrierefrei für alle vulnerablen Gruppen zugänglich und verständlich.
Vertrauenswürdigkeit	Bestehendes Vertrauen in die Institution und Kundenbindung aufrechterhalten, Förderung von Vertrauen in das digitale Finanzwesen	Bewertungen durch Kund:innen zur Zuverlässigkeit/Sicherheit der Dienstleistungen, Vertrauenswerte bei Umfragen	Die ausgewählte öffentliche Stelle tritt nach außen vertrauenswürdig auf und wird auch dementsprechend von der Bevölkerung wahrgenommen.

Quelle: OeNB.