

## **BARRIEREFREIHEIT BEI GARANTI BBVA INTERNATIONAL**

Bei Garanti BBVA International glauben wir, dass Banking inklusiv und für alle zugänglich sein sollte. Aus diesem Grund setzen wir uns dafür ein, dass alle Verbraucher – auch solche mit besonderen Bedürfnissen – unsere Dienste problemlos, unabhängig und vertrauensvoll nutzen können. Unabhängig davon, ob Sie über einen unserer Kanäle auf unsere Dienste zugreifen, ist es unser Ziel, jedem ein nahtloses Erlebnis zu bieten. Wir entwerfen und warten unsere Plattformen im Einklang mit den gesetzlichen Anforderungen und arbeiten kontinuierlich an Verbesserungen.

### **1. Gewährleistung der Barrierefreiheit**

Unsere Dienstleistungen – insbesondere Internetbanking und unsere mobile App – sind so konzipiert, dass sie für möglichst viele Menschen zugänglich und benutzerfreundlich sind, auch für Personen mit besonderen Bedürfnissen.

Alle unsere Barrierefreiheitsfunktionen sind in unsere Websites und Internetbanking-Portale eingebettet. In unserer mobilen App und beim Internetbanking können Benutzer außerdem einen Modus mit hohem Kontrast aktivieren, um die Lesbarkeit zu verbessern.

#### **Was das für Sie bedeutet**

**Egal, ob Sie einen Bildschirmleser verwenden, die Navigation nur über die Tastatur nutzen oder einfach nur ein einfaches Layout bevorzugen, wir sorgen dafür, dass Sie auf jedem Gerät sicher, sicher und unabhängig Bankgeschäfte tätigen können.**

##### **1.1 Klarer und lesbarer Text**

Zur besseren Lesbarkeit verwenden wir Schriftarten mit mindestens 16 Pixeln. Informationen werden immer auf mehr als eine Weise bereitgestellt – niemals nur durch Farbe, Form oder Größe – damit jeder sie klar verstehen kann.

Unser visuelles Design bleibt durchgehend konsistent, mit einheitlicher Größe und Abständen von Schaltflächen und interaktiven Elementen, um eine intuitive und vorhersehbare Navigation zu fördern.

Wir stellen sicher, dass alle Schritte beschriftet und organisiert sind, um das Verständnis zu erleichtern.

##### **1.2 Responsive und adaptive Layouts**

Unsere Websites und Apps passen sich an unterschiedliche Bildschirmgrößen an, vom Desktop bis zum Mobiltelefon. Sie können Inhalte einfach vergrößern und skalieren, und alle Funktionen sind nur über eine Tastatur zugänglich. Die Layouts werden so angepasst, dass Text bei verschiedenen Bildschirmgrößen oder beim Vergrößern nicht abgeschnitten wird. Dies unterstützt ein unterbrechungsfreies Leseerlebnis und stellt sicher, dass wichtige Informationen unabhängig von der Bildschirmgröße angezeigt werden.

### **1.3 Hoher Kontrast und visuelle Differenzierung**

Wir verwenden hohe Farbkontraste wie Dunkelblau und Weiß und fügen sichtbare Hinweise wie Ränder hinzu, um Auswahl oder Fehler anzuzeigen, nicht nur die Farbe. Fehlermeldungen sind klar beschrieben und nicht nur von der Farbe abhängig.

Platzhaltertexte und Anleitungsinhalte sind so gestaltet, dass sie unter normalen Betrachtungsbedingungen leicht erkennbar und lesbar sind. Alle ungültigen Eingabeszenarien werden explizit durch visuelle und programmatische Hinweise identifiziert.

### **1.4 Anleitung während des Gebrauchs**

Zu jedem Schritt stellen wir hilfreiche Anweisungen und Fortschrittsaktualisierungen bereit, sodass Sie immer wissen, was passiert und was als nächstes kommt.

Beispielsweise fügen wir Links, die in einem neuen Tab geöffnet werden, ein allgemein akzeptiertes „Externer Link“-Symbol sowie eine Beschriftung wie „Öffnet in einem neuen Tab“ hinzu, um sowohl für sehende Benutzer als auch für Benutzer von Bildschirmleseprogrammen Klarheit zu gewährleisten.

### **1.5 Kompatibilität mit unterstützenden Technologien**

Interaktive Komponenten wie Formulareingaben und Auswahlsteuerungen nutzen Standard-HTML-Elemente, um die Kompatibilität mit unterstützenden Technologien und die Einhaltung von Barrierefreiheitsanforderungen sicherzustellen. Visuelle Elemente wie Logos und Symbole enthalten Textäquivalente (Alt-Text), um die Kompatibilität mit Bildschirmleseprogrammen und anderen unterstützenden Technologien sicherzustellen.

Alle interaktiven Elemente enthalten entsprechende Beschriftungen, um sicherzustellen, dass sie von Screenreadern korrekt beschrieben werden.

SMS-Einmalpasswörter (OTP), die während der App-Installation und der Transaktionssignierung verwendet werden, sind im Allgemeinen auch mit Bildschirmleseprogrammen oder Voice-Over-Tools kompatibel.

### **1.6 Tastatur- und Navigationsbarrierefreiheit**

Alle Inhalte und Funktionen sind allein über die Tastatureingabe bedienbar, ohne dass ein genaues Timing erforderlich ist. Alle interaktiven Elemente sind tastaturfokussierbar und können ohne Maus bedient werden. Benutzer können auf alle Funktionen nur über eine Tastatur zugreifen. Daher können Benutzer mithilfe von Tastatur- oder schalterbasierten Steuerelementen auf unseren Schnittstellen navigieren und mit ihnen interagieren.

### **1.7 Zugänglichkeit von Sprache und Lokalisierung**

Wir geben unser Bestes, um sicherzustellen, dass unsere Inhalte klar und einfach geschrieben sind, um ein leichtes Verständnis zu ermöglichen.

### 1.8 Zugängliche Verifizierung und Identifizierung

Die Dokumentation ist so strukturiert, dass sie Barrierefreiheitsanforderungen unterstützt und sicherstellt, dass alle Prozesse wie Identifizierung, Authentifizierung und Zahlung in einem wahrnehmbaren, bedienbaren, verständlichen und robusten Format dargestellt werden. Die Eingabe des PIN-Codes innerhalb der mobilen App ist über Bildschirmleseprogramme, Sprachbefehle und Tastaturnavigation möglich, um eine unabhängige Überprüfung sicherzustellen.

Somit können Sie wichtige Aktionen wie das Anmelden oder die Überprüfung Ihrer Identität ohne unnötige Hindernisse oder unzugängliche visuelle Einschränkungen durchführen.

### 1.9 Browser- und Gerätekompatibilität

Die Website von Garanti BBVA International ist so konzipiert, dass sie mit den folgenden am häufigsten verwendeten Hilfstechnologien wie der neuesten Version der Browser Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox und Apple Safari kompatibel ist.

Die Zugänglichkeit der Website hängt von der Verwendung spezifischer Technologien ab, die so konzipiert sind, dass sie effektiv mit verschiedenen Webbrowsern und allen auf Ihrem Gerät installierten Hilfstechnologien oder Plugins funktionieren:

- HTML
- ARIA
- CSS

## 2. Datenschutz und Sicherheit

So schützen Sie Ihre persönlichen und finanziellen Daten bei der Verwendung von Screenreadern, Voice-Over-Tools oder Speech-to-Text-Systemen:

- Vermeiden Sie die Verwendung von Sprachbefehlen oder das laute Vorlesen vertraulicher Informationen in **öffentlichen oder gemeinsam genutzten Räumen.**
- **Verwenden Sie Kopfhörer**, wenn Sie auf Screenreader oder Audio-Feedback angewiesen sind, um die Privatsphäre zu gewährleisten.
- **Halten Sie den Bildschirm Ihres Geräts gesperrt, wenn es nicht verwendet wird**, insbesondere in Umgebungen, in denen akustische oder visuelle Hinweise vertrauliche Informationen preisgeben könnten.
- **Überprüfen und verwalten Sie die Berechtigungen** von Hilfsanwendungen von Drittanbietern, um unerwünschte Datenfreigabe zu vermeiden

### 3. Helpdesk und Support

Um dieses Engagement zu unterstützen, verfügen wir über ein engagiertes Team, das in Fragen der Barrierefreiheit geschult ist und bereit ist, bei Fragen oder spezifischen Barrierefreiheitsbedürfnissen im Zusammenhang mit unseren Bankdienstleistungen behilflich zu sein.

Trotz unserer besten Bemühungen, die Barrierefreiheit sicherzustellen, sind einige Inhalte möglicherweise noch nicht vollständig zugänglich. Wir arbeiten daran, diese Einschränkungen zu beseitigen. Derzeit werden Verbesserungen der Barrierefreiheit sowohl für unsere Internet-Banking-Plattform als auch für die während des Onboarding-Prozesses verwendeten Webformulare durchgeführt.

Wenn Sie zusätzliche Informationen oder Hilfe benötigen, empfehlen wir Ihnen, sich an uns zu wenden.

**Telefon:** 0 211 86 222 400

**E-Mail:** [info@garantibank.de](mailto:info@garantibank.de)

**Fax:** 0 211 86 222 401

**Öffnungszeiten:** Montag- Freitag 09:00 - 17:00 Uhr

**Reaktionszeit:** Innerhalb des nächsten Werktags

Sie können uns auch kontaktieren, um Feedback zu Ihren Erfahrungen mit unseren Dienstleistungen zu geben. Wir freuen uns über Ihr Feedback, da es uns hilft, die Inklusivität unserer Dienstleistungen zu verbessern.

### 4. Aufsicht und Compliance

Garanti BBVA International ist bestrebt, die geltenden Barrierefreiheitsanforderungen unter der Aufsicht der zuständigen Behörden in Deutschland zu erfüllen:

Federal Ministry of Labour and Social Affairs (Bundesministerium für Arbeit und Soziales – BMAS)

**Adresse:** Rochusstraße 1, 53123 Bonn, Germany

**Website:** <https://www.bmas.de/DE/Startseite/start.html>

**E-Mail:** [info@bmas.bund.de](mailto:info@bmas.bund.de)

**Telefon:** [+49 228 995270](tel:+49228995270)

Federal Anti-Discrimination Agency

**Adresse:** Glinkastraße 24 D-10117 Berlin, Germany

**Website :** [Antidiskriminierungsstelle - Homepage - Welcome to the Federal Anti-Discrimination Agency](#)

**E-Mail:** [poststelle@ads.bund.de](mailto:poststelle@ads.bund.de)

*Diese Erklärung wurde am 27.06.2025 erstellt. Zuletzt überprüft und aktualisiert am 27.06.2025.*