

OBSERVATORIO DE ACCESIBILIDAD DIGITAL EN BANCOS DE ARGENTINA

Comparativa 2023 - 2025



ÍNDICE

Introducción	3,4
Metodología	5
Tipos de Usuario	6
Resultados globales	7
Resultados por flujos	8.9
Hallazgos principales	10,11
Conclusiones	12

INTRODUCCIÓN

La accesibilidad digital en la banca constituye un aspecto fundamental para garantizar que todas las personas puedan realizar operaciones financieras de manera autónoma, segura y sin barreras. En un contexto en el que cada vez más usuarios dependen de los canales digitales para gestionar sus finanzas, resulta indispensable evaluar en qué medida los sitios web de los bancos en Argentina cumplen con los criterios de accesibilidad establecidos por las Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).

El presente informe tiene como objetivo comparar los hallazgos de accesibilidad obtenidos en 2023 con los resultados relevados en 2025, con el fin de identificar avances, retrocesos o estancamientos en la experiencia digital que ofrecen las entidades financieras. A través de la navegación con lector de pantalla y teclado, se analizaron barreras y bloqueantes que impactan directamente en la posibilidad de que los usuarios —particularmente aquellos con discapacidad— puedan interactuar con las plataformas de banca digital.

Este análisis no solo permite comprender el estado actual del sector, sino también detectar tendencias y oportunidades de mejora, para que las instituciones financieras puedan transformar la accesibilidad en un factor estratégico que incremente la inclusión, la confianza y la fidelización de sus clientes.

METODOLOGÍA

Se analizaron 29 bancos nacionales, tanto públicos como privados, con presencia en la Ciudad de Buenos Aires y en 16 provincias.

La auditoría, realizada en 2023 y nuevamente en 2025, evaluó los mismos seis flujos digitales clave: Login/Registro (HomeBanking), Home, Chat/Asistente virtual, Solicitud de productos, Turnos web y Contacto.

Las pruebas fueron manuales y se llevaron a cabo con lector de pantalla NVDA (para usuarios con discapacidad visual) y con navegación exclusiva mediante teclado (usuarios con discapacidad motriz).

Cada flujo se clasificó como Accesible o No accesible: la presencia de al menos una barrera bloqueante determinaba la categoría "No accesible".

El análisis se centró únicamente en plataformas web, sin incluir aplicaciones móviles ni otros canales digitales.

TIPOS DE USUARIO

En este observatorio se evaluó la accesibilidad digital desde la perspectiva de dos perfiles de usuarios con necesidades específicas:

Usuario de Teclado

Navega sin utilizar el mouse y depende de un foco visible, un orden lógico en la secuencia de tabulación y la posibilidad de operar todos los elementos interactivos mediante combinaciones de teclas.

Usuario de Lector de Pantalla

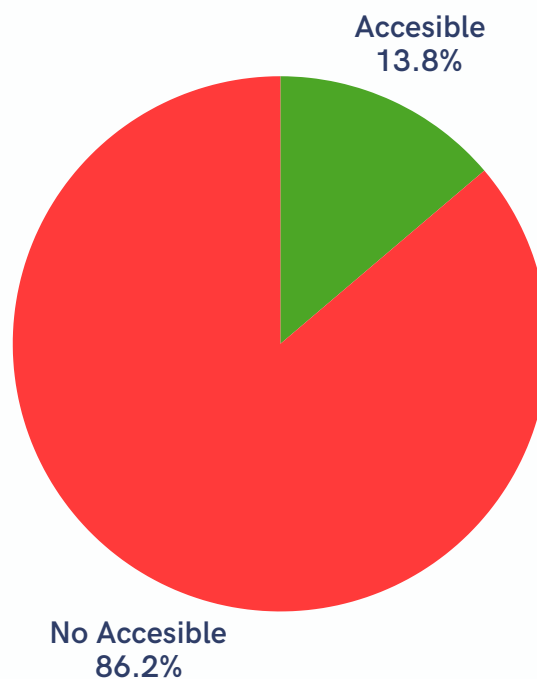
Accede a la interfaz a través de software que convierte el contenido en voz o braille, y requiere etiquetas correctas, encabezados jerárquicos, descripciones alternativas y estructuras semánticas claras para orientarse y comprender la información.

Las métricas y gráficos que se presentan a continuación se diferencian para cada uno de estos perfiles. Esto permite observar cómo una misma plataforma puede ofrecer experiencias de accesibilidad distintas según el modo de interacción y pone en evidencia las principales brechas que enfrentan ambos grupos de usuarios.

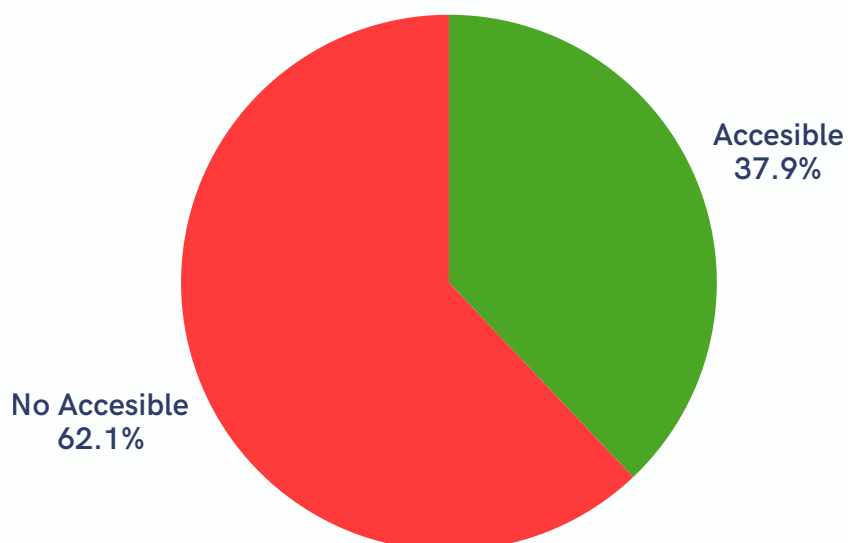
RESULTADOS GLOBALES 2025

Total de Bancos analizados: 29

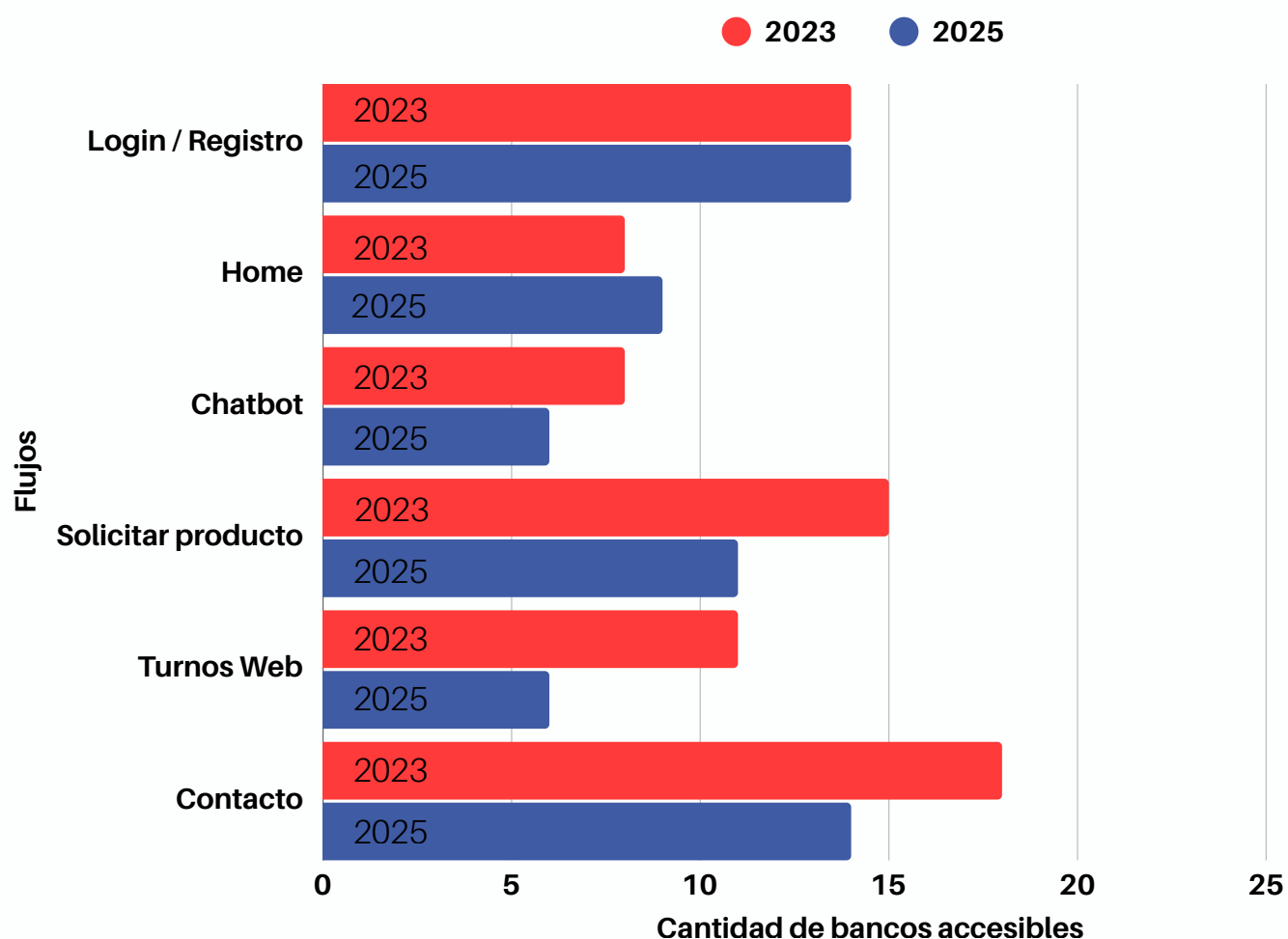
Accesibilidad con Teclado



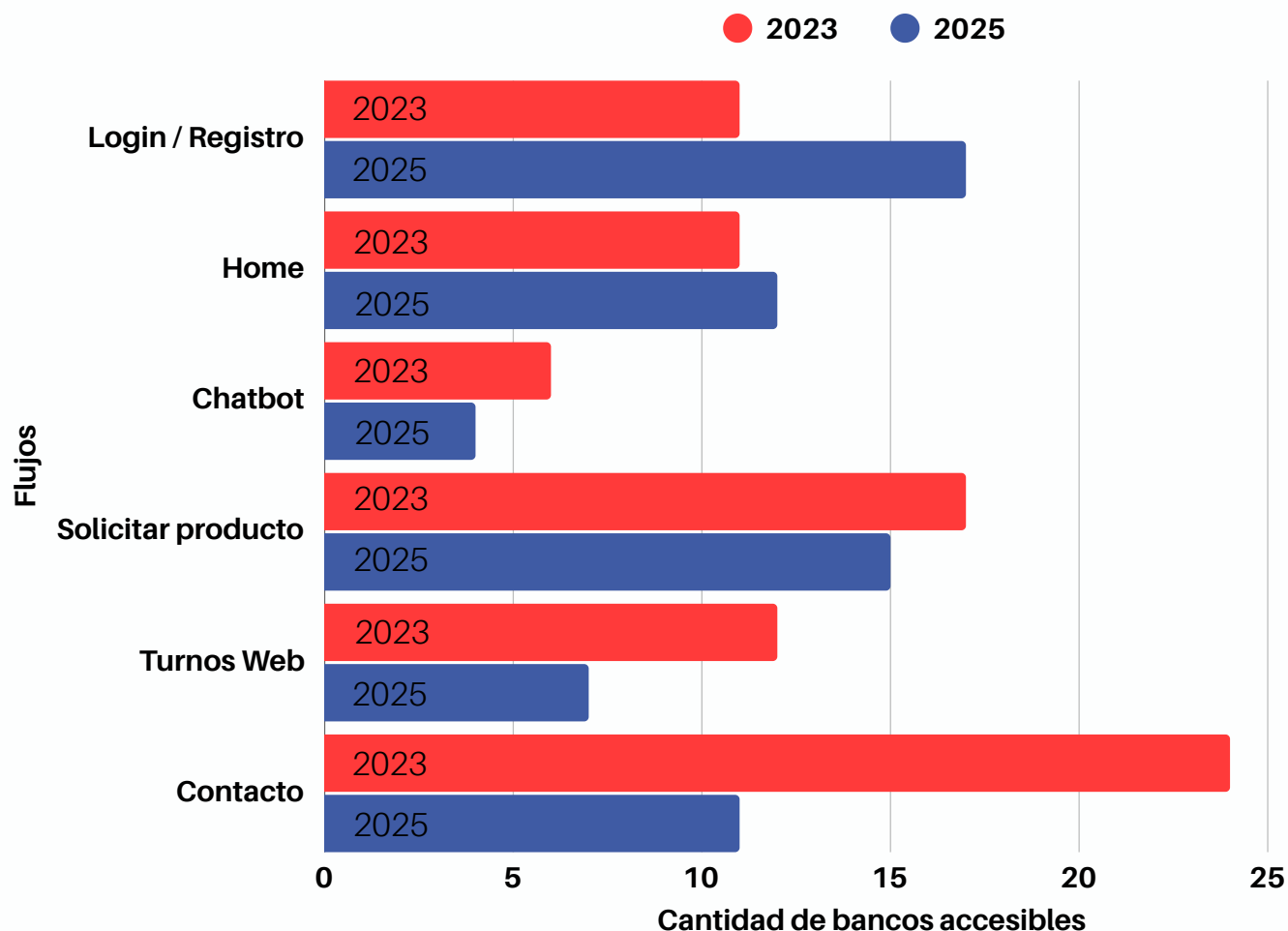
Accesibilidad con Lector de Pantalla



RESULTADOS POR FLUJOS CON TECLADO



RESULTADOS POR FLUJOS CON LECTOR DE PANTALLA



HALLAZGOS PRINCIPALES

Para contextualizar, llamamos barreras de accesibilidad a aquellos obstáculos que impiden o dificultan que las personas con discapacidad puedan interactuar, comprender o navegar en igualdad de condiciones. Estas barreras afectan directamente la usabilidad y, en casos críticos, bloquean el acceso a servicios digitales esenciales como el Homebanking.

La referencia teórica y normativa de este estudio fue la WCAG 2.2 (Web Content Accessibility Guidelines), estándar internacional que define criterios para garantizar la accesibilidad en entornos digitales. Entre los principios de estas pautas, destacan:

- **Perceptible:** la información debe presentarse de manera que los usuarios puedan percibirla (ej. texto alternativo en imágenes, etiquetas visibles en formularios).
- **Operable:** la interfaz debe ser usable con distintos dispositivos de entrada, incluyendo teclado y lectores de pantalla.
- **Comprensible:** los contenidos y controles deben ser claros y coherentes para no generar confusión.
- **Robusto:** el contenido debe ser interpretable de manera confiable por diferentes tecnologías asistivas.

HALLAZGOS PRINCIPALES

En base a estos principios, identificamos bloqueantes críticos que afectan de manera diferenciada a usuarios de teclado y usuarios de lector de pantalla, y que explican los resultados observados en las métricas anteriores:

- **Formularios de Homebanking sin etiquetas de texto adecuadas**, lo que impide identificar la información que debe completarse en cada campo (impacto directo en lector de pantalla).
- **Etiquetas de texto en inglés**, que dificultan la comprensión de los componentes para usuarios hispanohablantes.
- **Navegación sin foco visible**, lo que imposibilita identificar con qué elemento se está interactuando (impacto directo en usuarios de teclado).
- **Componentes no accionables** con la tecla Enter, que bloquean la interacción para usuarios que no utilizan mouse.
- **Orden de navegación no lógico**, lo que desorienta al usuario al recorrer la página.
- **Componentes inaccesibles al foco**, que directamente no pueden ser alcanzados ni activados con teclado o lector de pantalla.

Estos hallazgos reflejan que, en muchos casos, las plataformas bancarias digitales presentan barreras severas que impiden realizar tareas básicas como iniciar sesión, completar formularios o efectuar transacciones, generando exclusión digital en un sector donde la accesibilidad debería ser un pilar fundamental.

CONCLUSIONES

Los resultados del observatorio muestran que la accesibilidad digital en la banca presenta **avances aislados pero insuficientes**. Persisten brechas significativas que afectan de manera directa la experiencia de usuarios de teclado y de lector de pantalla, especialmente en flujos críticos como el inicio de sesión y la navegación inicial.

La falta de **consistencia en las mejoras** evidencia que aún no existen estándares unificados ni políticas integrales que garanticen la inclusión en todo el sector.

Sin embargo, esta situación representa también una **oportunidad estratégica**: la banca que incorpore la accesibilidad como un eje transversal podrá no solo cumplir con la normativa, sino también **ampliar su base de clientes, fortalecer la confianza y posicionarse como referente en inclusión digital**.

ESTAMOS PARA AYUDARTE



www.linkedin.com/company/nahual-it/



https://www.instagram.com/nahual_it



info@nahualit.com



www.nahualit.com

